

**MANAJEMEN PELAYANAN DIVISI WALISONGO *TOUR*
& *TRAVEL* PUSAT PENGEMBANGAN BISNIS DALAM
MELAYANI MAHASISWA PESERTA KKL FAKULTAS
DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN WALISONGO
SEMARANG SEMESTER GASAL TAHUN 2017/2018**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

Oleh :

Cania Ayu Maha Restu

1401036114

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2018

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 5 eksemplar
Hal : **Persetujuan Naskah Skripsi**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan
Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa naskah skripsi saudara :

Nama : Cania Ayu Maha Restu
NIM : 1401036114
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Jurusan/ Konsentrasi: Manajemen Dakwah/ Manajemen Haji, Umroh dan Wisata Religi
Judul : **Manajemen Pelayanan Divisi Walisongo Tour & Travel Pusat Pengembangan Bisnis dalam Melayani Mahasiswa Peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semester Gasal Tahun 2017/2018**

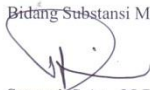
Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan.
Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

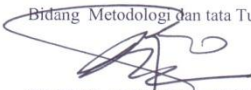
Semarang, 5 November 2018

Pembimbing,

Bidang Substansi Materi


Saerozi S. Ag., M.Pd
NIP 197106051998031004

Bidang Metodologi dan tata Tulis


Dr. Hatta Abdul Malik, M.S.I
NIP 198003112007101001

SKRIPSI
MANAJEMEN PELAYANAN DIVISI WALISONGO *TOUR & TRAVEL* PUSAT
PENGEMBANGAN BISNIS DALAM MELAYANI MAHASISWA PESERTA KKL
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN WALISONGO SEMARANG
SEMESTER GASAL TAHUN 2017/2018

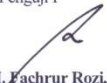
Disusun Oleh:

Cania Ayu Maha Restu
1401036114

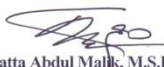
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 29 November 2018 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Susunan Dewan Penguji

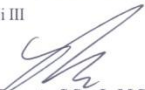
Ketua/Penguji I


Drs. H. Fachrur Rozi, M.Ag.
NIP. 196905011994031001

Sekretaris/Penguji II


Dr. Hatta Abdul Malik, M.S.I.
NIP. 198003112007101001

Penguji III


Dedy Susanto, S.Sos.I., M.S.I.
NIP. 198105142007101001

Penguji IV



Drs. H. Nurbini, M.S.I.
NIP. 196809181993031004

Mengetahui

Pembimbing I


Saerozi, S.Ag, M.Pd.
NIP. 197106051998031004

Pembimbing II


Dr. Hatta Abdul Malik, M.S.I.
NIP. 198003112007101001

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Pada tanggal Desember 2018



Dr. H. Wahidin Vimal, L.c., M.Ag.
NIP. 196107272000031001

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh maupun yang belum atau tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.



Semarang 30 Juni 2018

Cania Ayu Maha Restu

1401036114

KATA PENGANTAR

Asalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakaatuh

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya. Sholawat serta salam atas junjungan Nabi Muhammad SAW, seluruh sahabat, keluarga dan seluruh pengikutnya yang senantiasa mengamalkan sunnah-sunnahnya.

Atas berkah dan rahmat Allah SWT, penyusun dapat menyelesaikan Skripsi “**Manajemen Pelayanan Divisi Walisongo Tour and Travel Pusat Pengembangan Bisnis dalam Melayani Mahasiswa Peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal Tahun 2017/2018**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana Sosial (S.Sos) bidang jurusan Manajemen Dakwah (MD) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Tanpa dipungkiri bahwa ini masih banyak mengalami kendala dan kekurangan, semata-mata karena keterbatasan penulis, akan tetapi berkat doa dan dorongan dari pihak-pihak yang terkait, penulis dapat menyelesaikan ini dengan baik. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof.Dr.H. Muhibbin selaku Rektor, beserta Wakil Rektor I, II, III UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Awaludin Pimay Lc. M.Ag selaku Dekan beserta Wakil Dekan I, II, III Fakultas Dakwah dan Komunikasi di UIN Walisongo Semarang.

3. Saerozi, S,Ag. M.Pd dan Dedy Susanto, S.Sos. I., M.S.I selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah.
4. Saerozi, S,Ag. M.Pd dan Dr. Hatta Abdul Malik, M.S.I selaku Pembimbing I dan II.
5. Bapak/Ibu dosen Pengajar dan Karyawan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang telah membantu dalam proses perkuliahan.
6. Rahman El Junusi, S.E., M.M selaku Kepala Pusat Pengembangan Bisnis UIN Walisongo Semarang.
7. Choirul Huda, M.Ag selaku Koordinator bidang Walisongo Tour & Travel Semarang.
8. Seluruh staf dan pegawai di Pusat Pengembangan Bisnis UIN Walisongo Semarang.
9. Mahasiswa Peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 yang telah meluangkan waktunya untuk bersedia diwawancarai dan membantu penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
10. Orang tua tercinta Bapak Sumardi Waluyo dan Ibu Rukayah yang senantiasa memberikan Doa, kasih sayang serta dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Bude Tatik dan Pakde Maemun, Mba Sari yang sudah membantu menyekolahkan dan mendoakan saya.
12. Adikku Ilafi Ayuning Pangestu dan Sabrina Raffa Hendaris yang telah membatu, memberi semangat, dukungan dan doa.
13. Teman-teman MD D 2014 (Lis, Lisa, Lisna, Midah, Indah, Isti, Fifi, Fitri, Nita, Ririn, Khafidoh, Chony, Sholikhah, Indy, Syafiq, Zika, Riham, Habib, Ipam, Riza, Rizal, Nugroho, Antok) kawan-kawanku tersayang terima kasih telah mendukung satu sama lain.
14. Teman-teman KKN MIT V Posko 29 (Luqi, Ubad, Dedi, Hilmi, Ghifari, Ali, Fuad, Amel, Ratna, Esty, Fika, Laela, Kumala, Fani) yang mengabdikan bersama kepada masyarakat Kelurahan Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang.

15. Untuk teman dan sahabat-sahabatku (Mba Vita, Rachma, Faiqoh, Diah, Destia) yang selalu ada disaatku membutuhkan bantuan, terimakasih atas dukungan dan doa dari kalian semua.
16. Keluarga An-Niswa UIN Walisongo Semarang yang memberi semangat serta doa (Mba Nana, Mba Mita, Mba Rini).
17. Terima kasih kepada mas-mas tukang foto copy yang telah membantu saya untuk mem*fotocopy* skripsi ini dengan baik.
18. Semua pihak yang telah mendukung penulis sehingga dapat menyelesaikan karya sederhanaku ini.

Penyusun menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat penulis harapkan untuk terciptanya karya yang lebih baik. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memperluas pengetahuan kita. Dan semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi kita semua.

Semarang, 28 Juli 2018

Penulis.

PERSEMBAHAN

Setiap langkah aktivitas yang ku tempuh, demi mencapai ridha-Mu ya Rabbi. Mengarungi dunia tanpa batas, dengan keringat dan air mata ini. Kupersembahkan karya tulis skripsi ini teruntuk orang-orang yang selalu hadir dan berharap keindahan-Mu. Kupersembahkan bagi mereka yang tetap setia berada di ruang dan waktu kehidupan ku khususnya untuk :

1. Teruntuk kedua orang tuaku tercinta Bapak Sumardi Waluyo dan Ibu Rukayah yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang serta dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Adik-adikku Ilafi Ayuning Pangestu dan Sabrina Raffa Hendaris yang telah membatu, memberi semangat, dukungan dan doa.
3. Terimakasih untuk Pakde Maemun dan Bude Tatik yang sudah mendukung kebutuhan sarjanaku.
4. Almamater Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Negeri Islam Walisongo Semarang. Tiada kata yang pantas penulis ucapkan kecuali terima kasih sebanyak-banyaknya dan sebesar-besarnya.
5. Kepada Dosen Pembimbing Saerozi, S,Ag. M.Pd dan Dr. Hatta Abdul Malik, M.S.I. dengan penuh kesabaran dan ketelitian membimbing, mengarahkan penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Kepada Dr. H. Abdul Choliq, MT., M.Ag yang telah membantu membimbing skripsi dan selalu mendoakan saya.

MOTTO

“Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin di dunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) di dunia dan di akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya.”

(HR. At-Tirmidzi)

ABSTRAK

Cania Ayu Maha Restu 1401036114 penelitian yang berjudul “Manajemen Pelayanan Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis dalam Melayani Mahasiswa Peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal Tahun 2017/2018”. pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana manajemen pelayanan Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis dalam melayani mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018. (2) Bagaimana upaya meningkatkan pelayanan Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis dalam melayani mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018.

Jenis penelitian skripsi ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan manajemen pelayanan. Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif model Miles dan Huberman yaitu dengan melakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pengumpulan data diperoleh menggunakan : observasi, wawancara, dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis telah melaksanakan kegiatan KKL pada mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 dengan cukup baik dan memperhatikan fungsi-fungsi manajemen diantaranya perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Fungsi-fungsi tersebut diterapkan untuk mencapai tujuan mempermudah kegiatan KKL dalam pelayanan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018. Ada dua rombongan kegiatan KKL yaitu ke Jakarta-Bandung untuk jurusan MD dan KPI, dan Surabaya-Malang untuk jurusan BPI dan PMI. (2) Upaya dalam meningkatkan pelayanan pada kegiatan KKL sudah cukup baik, namun ada rasa tidak puas yang dirasakan oleh peserta kegiatan KKL, ketidakpuasan kegiatan KKL khusus rombongan ke Jakarta-Bandung dalam pelayanan kegiatan KKL dilatarbelakangi oleh salah satu faktor yaitu kemacetan jalanan ibu kota yang menjadikan perubahan jadwal kunjungan dan para *tour leader* yang kurang profesional terhadap tugas yang mereka lakukan. Sedangkan, para *tour leader* dituntut untuk melayani sepenuhnya dari awal kegiatan sampai akhir kegiatan. Padahal tugas dari para *tour leader* adalah untuk mendampingi rombongan peserta KKL dari awal sampai akhir kegiatan. Hal tersebut mengakibatkan seolah-olah para *tour leader* lah yang salah dalam kegiatan KKL tersebut. Walaupun ada beberapa faktor eksternal yang mengakibatkan kurang lancarnya perjalanan rombongan kegiatan KKL ke Jakarta-Bandung.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan, KKL

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Tinjauan Pustaka	9
E. Metode Penelitian.....	14
F. Sistematika Penulisan Skripsi	21
BAB II TINJAUAN UMUM MANAJEMEN PELAYANAN DAN PENGEMBANGAN BISNIS	
A. Manajemen	23
1. Pengertian Manajemen	23
2. Fungsi-fungsi Manajemen	27
3. Unsur-unsur Manajemen	31
B. Pelayanan	35

1. Pengertian Pelayanan.....	35
2. Standar Pelayanan.....	38
3. Dimensi Pelayanan	39
4. Ciri Pelayanan yang Baik	41
C. Manajemen Pelayanan.....	45
1. Pengertian Manajemen Pelayanan.....	45
2. Manajemen Pelayanan Kepariwisataaan	46
D. Biro Perjalanan Wisata.....	47
1. Pengertian BPW	47
2. Ruang Lingkup BPW.....	48
3. Fungsi BPW.....	48
4. Pihak yang terkait dengan BPW	51
E. Kuliah Kerja Lapangan (KKL)	55
1. Pengertian KKL.....	55
2. Persyaratan KKL	55
3. Tahap Pelaksanaan KKL	55
4. Obyek KKL	57
5. Tujuan KKL.....	57

BAB III PROFIL DAN MANAJEMEN PELAYANAN DIVISI WALISONGO *TOUR & TRAVEL* PUSAT PENGEMBANGAN BISNIS UIN WALISONGO SEMARANG

A. Sejarah berdirinya Pusat Pengembangan Bisnis UIN Walisono	59
---	----

B. Susunan Kepengurusan Pusat Pengembangan Bisnis UIN Walisongo	61
C. Visi/Misi dan Tujuan Pusat Pengembangan Bisnis UIN Walisongo	65
D. Produk-Produk Pusat Pengembangan Bisnis UIN Walisongo	66
E. Tujuan Didirikan Walisongo <i>Tour & Travel</i>	67
F. Sarana dan Prasarana Pusat Pengembangan Bisnis UIN Walisongo	68
G. Pelayanan Peserta KKL.....	69

BAB IV ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN DIVISI WALISONGO *TOUR & TRAVEL* PUSAT PENGEMBANGAN BISNIS DALAM MELAYANI MAHASISWA PESERTA KKL FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN WALISONGO SEMARANG SEMESTER GASAL TAHUN 2017/2018

A. Analisis Manajemen Pelayanan Divisi Walisongo <i>Tour & Travel</i> Pusat Pengembangan Bisnis UIN Walisongo Semarang	72
B. Analisis Upaya Meningkatkan Pelayanan Mahasiswa Peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.....	93

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	107
B. Saran	111
C. Penutup	112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

1.	Tabel 1 Struktur Organisasi Pusat Pengembangan Bisnis UIN Walisongo.....	62
2.	Tabel 2 Struktur Organisasi Pusat Pengembangan Bisnis UIN Walisongo Divisi Walisongo <i>Tour & Travel</i>	64
3.	Tabel 3 Jumlah Peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semester Gasal tahun 2017/2018	75
4.	Tabel 4 Struktur Organisasi Divisi Walisongo <i>Tour & Travel</i>	78
5.	Tabel 5 <i>Itinerary</i> KKL Jakarta-Bandung.....	79
6.	Tabel 6 <i>Itinerary</i> KKL Surabaya-Malang	81

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1 Kunjungan Ke KEMENAG RI (Khusus Rombongan KKL Jakarta-Bandung) 86
2. Gambar 2 Kunjungan Ke Masjid Istiqlal (Khusus Rombongan KKL Jakarta-Bandung)..... 87

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Draf Wawancara
2. Lampiran 2 Dokumentasi
3. Lampiran 3 Jadwal Rangkaian Kegiatan KKL

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia saat ini sedang menunjukkan potensi-potensi wisatanya, hal ini dilakukan dari banyaknya wisatawan yang berkunjung ke tempat wisata pada hari libur maupun hari aktif. Pariwisata terdiri dari tiga komponen yaitu wisatawan (*tourist*), elemen-elemen geografi (*geographical elements*), dan industri pariwisata (*tourism industry*). Wisatawan merupakan elemen atau komponen yang penting dalam model ini, karena pariwisata pada hakikatnya adalah pengalaman manusia, sesuatu yang dinikmati, diantisipasi dan diingat sepanjang hidupnya. Elemen geografi meliputi pasar atau daerah yang dapat mendorong minat untuk berwisata, tujuan wisata dan daerah tempat transit dari suatu rute atau perjalanan. Elemen ketiga adalah industri pariwisata yang menyangkut tentang usaha atau bisnis dan organisasi yang mengatur produk pariwisata. Ketiga elemen tersebut di atas saling terkait satu sama dengan yang lainnya sebagai suatu sistem yang utuh yaitu pariwisata (*tourism*) (Andika, 2007 : 29).

Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990 Tentang Kepariwisataaan, terdiri dari sembilan bab dan empat puluh pasal yang mengandung ketentuan meliputi delapan hal, yaitu Wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela dan bersifat

sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata, wisatawan adalah orang yang melakukan wisata, pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk pengusaha objek dan daya tarik wisata usaha-usaha yang terkait, kepariwisataan adalah segala yang berhubungan dengan pariwisata, usaha pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata dan usaha lain yang berkaitan dengan usaha pada bidang tersebut, objek dan daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang menjadi sasaran wisata, kawasan pariwisata adalah kawasan dengan luas tertentu yang dibangun untuk kebutuhan pariwisata, dan yang terakhir adalah Menteri Pariwisata adalah menteri yang bertanggung jawab di bidang kepariwisataan (Departemen Pariwisata, 1991 : 1-10).

Di dalam Islam juga dianjurkan untuk kita melakukan perjalanan atau pariwisata atau *safar* dengan tujuan untuk mempelajari apa-apa yang ada di muka bumi. Seperti yang terdapat dalam Qur'an Surah Al-Jumu'ah ayat 10 :

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ
وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya : “Dan Kami jadikan antara mereka dan antara negeri-negeri yang Kami limpahkan berkat kepadanya, beberapa negeri yang berdekatan dan Kami tetapkan antara negeri-negeri itu (jarak-jarak) perjalanan. Berjalanlah kamu di kota-kota itu pada

malam hari dan siang hari dengan dengan aman.”.
(Syakir, 2014:733).

Pariwisata merupakan industri yang berkembang pesat dan juga prospektif hingga masa depan. Banyak bermunculan perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata. Terdapat sarana dan prasarana di dalam kepariwisataan. Yang termasuk dalam sarana pariwisata diantaranya biro perjalanan, perusahaan angkutan wisata, perusahaan akomodasi, hotel, restoran, dan objek wisata. Sedangkan yang termasuk dalam prasarana pariwisata diantaranya *airport*, *sea-port*, angkutan darat, terminal, stasiun, sistem telekomunikasi, pelayanan kesehatan, dan keamanan. Biro perjalanan wisata merupakan satu bagian pariwisata yang juga sangat berperan penting dalam mendukung kemajuan perkembangan pariwisata yang ada di Negara Indonesia (Yoeti, 1996:197). Adapun tugas dari biro perjalanan wisata yaitu menyusun dan menjual paket wisata luar negeri atas sesuai permintaan, menyediakan fasilitas untuk wisatawan dan mengurus dokumen-dokumen perjalanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Biro perjalanan wisata mempunyai andil dalam pariwisata di Indonesia. Pelayanan dari biro perjalanan wisata terhadap wisatawan mempunyai dampak yang sangat besar bagi kepuasan wisatawan. Hal ini berpengaruh pada penilaian masyarakat dan pengguna jasa yang pada akhirnya mendorong tetap terjaganya citra atau nama baik dari perusahaan tersebut bahkan menambah jumlah pelanggan. Salah satu faktor yang penting

menjaga reputasi perusahaan adalah mutu pelayanan (Kalebos, 2016 : 408).

Menurut Hasibuan (2005 : 1), manajemen hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang dilayani dan orang yang melayani. Sedangkan mutu pelayanan adalah suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku pada produk atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan orang yang dilayani (Sugiarto, 2002 : 87).

Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dimana hal ini fisik produk biasanya ditunjang dengan berbagai macam inisial produk. Adapun inti produk yang dimaksud biasanya merupakan jasa tertentu. Oleh karena itu pentingnya mengetahui secara teoritis tentang batasan, pengertian dan faktor-faktor yang mempengaruhi dari pada pelayanan itu sendiri. Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*service excellence*) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa. Tuntutan para penerima layanan

untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kepuasan penerima layanan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, seperti yang diungkapkan Tjiptono (1996:56), bahwa kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Suatu organisasi pada dasarnya memiliki daya masing-masing untuk menciptakan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen melebihi harga yang dibayarkan. Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Dalam pendekatan manajemen pelayanan mutu, kualitas ditentukan oleh para pelanggan. Oleh karena itu hanya dengan memahami proses dan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai makna kualitas (Tjiptono, 1995 : 101).

Manajemen pelayanan mempunyai hubungan yang kuat dengan kepuasan pengguna jasa terlebih lagi pada wisatawan yang menggunakan jasa biro perjalanan wisata. Kepuasan wisatawan adalah perbandingan antara produk yang dihasilkan dengan pelayanan yang dirasakan oleh wisatawan. Jika berada dibawah harapan, wisatawan tidak puas. Jika pelayanan memenuhi harapan, wisatawan puas. Jika pelayanan melebihi harapan, wisatawan amat puas atau senang. Biro perjalanan wisata mempunyai andil dalam pariwisata Indonesia. Salah satu pengguna biro wisata adalah Mahasiswa Angkatan 2014 Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang di Walisongo *Tour & Travel* Semarang untuk

melakukan *Study Tour*, atau biasa digunakan sebagai Kuliah Kerja Lapangan (KKL). KKL adalah kegiatan belajar yang dilakukan oleh mahasiswa untuk menambah wawasan dan mendapatkan pengalaman nyata dari instansi, lembaga atau organisasi yang berkaitan dengan disiplin keilmuan dan kompetensi yang wajib diikuti oleh setiap mahasiswa sesuai dengan kurikulum yang telah ditetapkan. Persyaratan mahasiswa yang dapat mengikuti KKL salah satunya yaitu telah menempuh semua mata kuliah yang ditetapkan oleh program studi atau fakultas. Obyek KKL harus memiliki keterkaitan dengan disiplin ilmu dan kompetensi yang dikembangkan oleh program studi yang bersangkutan, dan pedoman teknis KKL diatur dan ditetapkan oleh program studi dan atau fakultas yang bersangkutan (Musahadi, 2014 : 234-235).

Perusahaan ini sebagai *provider* yang menyediakan jasa dari industri-industri pariwisata seperti tiket penerbangan, hotel dan juga tour. Industri biro perjalanan wisata bersaing ketat dalam memberikan penawaran dengan harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terbaik kepada konsumen. Pelanggan yang tidak merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, maka pelanggan akan meninggalkan perusahaan dan menyebabkan populasi pelanggan di perusahaan tersebut menjadi menurun. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan terbaik terhadap para pelanggan. Kualitas pelayanan diberikan agar hasil yang diharapkan oleh pelanggan

tersebut melebihi ekspektasi (Soebiyanto, 2009). Sehubungan dengan masalah diatas, maka penulis tertarik ingin melakukan penelitian dengan judul **“Manajemen Pelayanan Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis dalam Melayani Mahasiswa Peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal Tahun 2017/2018”**.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, maka dapat diambil pokok permasalahan untuk dikaji lebih lanjut. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana manajemen pelayanan Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis dalam melayani mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 ?
2. Bagaimana upaya meningkatkan pelayanan Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis dalam melayani mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dengan mengungkap uraian diatas, penulis mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu :

- a. Mengetahui manajemen pelayanan Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis dalam melayani mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semester Gasal tahun 2017/2018.
- b. Mengetahui upaya meningkatkan pelayanan Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis dalam melayani mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal 2017/2018.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai bahan acuan yang digunakan oleh instansi Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis UIN Walisongo Semarang, dalam penyelenggaraan wisata utamanya pada Mahasiswa Peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang. Selain itu juga untuk memperluas khasanah ilmu pengetahuan wisata dengan harapan dapat menjadikan salah satu bahan studi banding oleh peneliti lainnya

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang dapat diambil dari penelitian ini adalah untuk dapat memberikan sumbangan pemikiran tentang

kualitas pelayananan pada Pusat Pengembangan Bisnis UIN Walisongo Semarang dimasa yang akan datang.

D. Tinjauan Pustaka

Untuk menghindari kesamaan dan plagiat dalam penelitian ini maka penulis akan memaparkan beberapa penelitian sebelumnya yang ada relevansinya dengan penelitian ini antara lain sebagai berikut :

Pertama, skripsi Muhammad Asfaal Fuad, tahun 2014 Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang berjudul “*Pelayanan Biro Wisata Parikesit Tour Semarang Dalam Peningkatan Religius Wisatawan*” Jenis penelitian skripsi ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan manajemen pelayanan sedangkan spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan skripsi menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini tidak menggunakan penghitungan, sehingga menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Adapun teknik pengabsahan data menggunakan metode triangulasi yaitu dengan mengumpulkan sumber data yang ada guna pemeriksaan pengabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang ada.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Biro Wisata Parikesit *Tour* Semarang menggunakan pelayan prima dengan setrategi antara lain: Merekrut orang yang memiliki skill dan ramah, Mempekerjakan dan mengadakan pelatihan kerja (job training) yang baik, Berusaha untuk memberikan perhatian secara individual, menentukan tujuan dan kebijakan. Pentingnya upaya peningkatan religiusitas untuk wisatawan adalah sebagai mendukung langkah pemerintah dalam filososfi pengembangan kepariwisataan nasional. Selain itu untuk mengantisipasi ketidaktahuan wisatawan terkait penerapan syariat Islam dalam perjalanan. Dengan memberikan pelayanan mulai pemilihan hotel, makanan, dan jadwal ibadah jama' taqdim atau takhir dalam perjalanan yang sesuai syariat Islam.

Kedua, Jurnal Aplikasi Manajemen Vol 10, No. 1 Tahun 2012 “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur)” Nurul Qomariah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel layanan, citra institusi dan nilai-nilai ke-Islaman terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Di Jawa Timur sebanyak 49.479 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel adalah proportional random.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

Variabel citra institusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas.

Ketiga, Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi Vol 1 No. 3 Tahun 2013 “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Sharron Wanea Manado” Feibe Permatasari Karundeng. Keberhasilan suatu perusahaan tercermin dari kemampuannya dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang mereka harapkan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk. Loyalitas konsumen adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk melakukan pembelian ulang produk baik barang atau jasa secara konsisten di masa yang akan datang meskipun pengaruh situasi usaha pemasaran berpotensi merubah perilaku. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 4.796 pelanggan Rumah Makan Mawar Sharron Wanea Manado.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, kualitas pelayanan dan kepuasan secara

bersama berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Disarankan bagi perusahaan yang berkecimpungan dalam usaha rumah makan agar terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan, sehingga konsumen akan merasa puas dan akan kembali lagi untuk melakukan pembelian ulang.

Keempat, Jurnal Adminitrasi Bisnis (JAB) Vol. 6 No. 2 Tahun 2013 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan” Selvy Normasari. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (eksplanatory research) dengan pendekatan kuantitatif. Sampel sebanyak 112 orang responden yang menginap di Hotel Pelangi Malang minimal dua kali. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, dan analisis jalur (*path analysis*).

Hasil penelitian ini adalah bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel citra perusahaan, variabel kualitas pelayanan tidak memiliki

pengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan, variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel citra perusahaan, variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan, dan variabel citra perusahaan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan.

Kelima, jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis Vol 3 No. 2 tahun 2017 “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT. Safina AsSalam Tour Gabut Kalimantan Selatan” Achmad Yasin. Penelitian ini dilakukan di Safina As Salam Tour dengan menyebarkan kuesioner pelanggan dan wawancara mendalam. Kuesioner terdiri dari 10 pertanyaan yang mewakili 10 dimensi kualitas pelayanan, sehingga dapat mengetahui kelemahan pelayanan untuk mengetahui faktor penghambat pemberian pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 50 kuesioner kualitas pelayanan sudah baik, namun ada beberapa faktor yang harus diperbaiki pada faktor keandalan *reliability* dan faktor komunikasi khususnya pada kecepatan pada pengelolaan dokumen dan menghadapi keluhan pelanggan dengan baik. Pihak Safina As Salam Tour telah melakukan beberapa upaya untuk memperbaiki seperti memberikan pelatihan pada staff dalam pengelolaan dokumen, melakukan studi banding ke Kaltrabu Tour di Banjarmasin, memberi contoh dalam menghadapi keluhan, mempelajari karakteristik dari

pelanggan, dan mendatangkan tim untuk mengadakan pelatihan tentang pelanggan.

Berdasarkan tinjauan pustaka yang penulis deskripsikan di atas, ada perbedaan antara penelitian diatas dengan yang penulis teliti yaitu terletak pada subyek, obyek yang berbeda, tempat dan waktu penelitian berbeda, metode analisis. Meskipun sama tertuju pada pelayanan, tapi penulis lebih sepesifik ke sisi manajemen pelayanan *tour & travel* dalam pelaksanaan pelayanannya.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian *kualitatif*, yang dimaksud adalah sebagai jenis penelitian yang dideskripsikan dan dianalisis dengan kata-kata atau kalimat. Sedangkan spesifikasi penelitian yang digunakan adalah *kualitatif deskriptif* yang bertujuan mengumpulkan informasi ataupun data untuk disusun, dijelaskan dan dianalisis (Muhtadi, 2003 : 128), dan penelitian *kualitatif deskriptif* ini merupakan yang tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang sesuatu variabel, gejala atau keadaan (Arikunto, 1993 : 310).

2. Sumber dan Jenis Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 1992:107). Maka penulis dalam hal ini dapat mengambil data dari berbagai sumber seperti

buku-buku maupun karya tulis lainnya yang mendukung dan relevan dengan penulisan.

Berdasarkan sumbernya, data dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Adapun penjelasan lebih rincinya adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan teknik pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari (Arikunto, 1992 : 91). Data-data yang dikumpulkan di sumber primer ini berasal dari situasi langsung yang aktual ketika suatu peristiwa itu terjadi (Silalahi, 2006 : 266). Data primer ini memiliki kelebihan serta kekurangan, dimana kelebihannya adalah data yang didapatkan ini akan sesuai dengan tujuan penelitian dari peneliti dan dikumpulkan dengan prosedur-prosedur yang ditetapkan serta dikontrol oleh peneliti. Sementara kekurangannya adalah pengumpulan data secara primer ini biasanya akan menghabiskan banyak biaya serta waktu sehingga menjadi tidak efisien (Silalahi, 2006 : 266).

Adapun teknik pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari adalah melalui wawancara kepada pengurus Divisi Walisongo *Tour &*

Travel Pusat Pengembangan Bisnis dan konsumen dari Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui pihak lain, tidak diperoleh langsung oleh peneliti dari subyek penelitiannya (Arikunto, 1992; 91). Peneliti menggunakan data ini sebagai data pendukung yang berhubungan dengan manajemen pelayanan Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis. Sedangkan sumber data sekunder yang dimaksud disini adalah sumber berupa data yang berkaitan dengan permasalahan yang penulis bahas. Seperti data dari buku-buku, dokumen-dokumen atau catatan-catatan, dan data lainnya yang bersifat menunjang dalam penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang penulis gunakan yaitu :

a. Observasi

Metode pengumpulan data dengan observasi artinya aktivitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis. Pengamatan dapat dilakukan secara partisipatif ataupun nonpartisipatif. Maksudnya pengamatan yang melibatkan penelitian kegiatan yang menjadi sarana penelitian, tanpa mengakibatkan perubahan pada kegiatan

(Muhammad Idris, 2009 : 101). Menurut S. Margono observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Metode observasi sebagai alat pengumpulan data, dapat dikatakan berfungsi ganda, sederhana, dan dapat dilakukan tanpa menghabiskan banyak biaya (Zuriah, 2009 : 173).

Metode observasi ini digunakan untuk mengamati kegiatan yang dilakukan oleh Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis dalam melayani mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018.

b. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2012 : 72). Wawancara juga disebut suatu proses interaksi dan komunikasi verbal dengan tujuan untuk mendapatkan informasi penting yang diinginkan. Wawancara ialah alat pengumpulan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Ciri utama dari wawancara adalah adanya kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi

(*interviewer*) dan sumber informasi (*interviewee*) (Zuriah, 2009 : 173).

Penulis dalam hal ini sebagai pencari informasi (*inviewer*), dan sebagai sumber informasi (*interviewee*) adalah ketua Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis. Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi dari Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis terkait dengan manajemen pelayanan dan upaya pelayanan pada mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah penelitian mencari dan mendapatkan data-data atau dokumen baik dalam bentuk tulisan, atau karya-karya monumental seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan kebijakan. Adapun dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain sebagainya (Sugiyono, 2007:422).

Metode ini digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data ataupun arsip yang ada di Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis yaitu berupa struktur organisasi, visi, misi dan lain-lain terkait program

yang ada di Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data yaitu upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistesisikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 1993; 248).

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014 : 246-253) untuk memproses analisis dalam model Miles dan Huberman ini dapat melalui tiga proses yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi yang dibantu oleh peralatan elektronik seperti computer mini, dengan memberikan kode aspek-aspek tertentu.

2. Penyajian Data

Jika dalam penelitian kuantitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Hiles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan masih bisa berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

Analisis data dalam penelitian ini tidak diwujudkan dalam bentuk angka melainkan berupa laporan dan uraian deskriptif mengenai manajemen pelayanan Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis dalam melayani mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk lebih memudahkan pembahasan dan memahami maksud yang terkandung di dalamnya, maka dalam penyusunan penelitian dibagi dalam enam bab dan masing-masing bab terdiri dari sub-sub bab.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : KERANGKA TEORI

Bab ini akan membahas tentang teori manajemen, pelayanan, manajemen pelayanan, biro perjalanan wisata dan kkl.

BAB III : GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

Bab ini akan membahas tentang gambaran umum Pusat Pengembangan Bisnis UIN Walisongo Semarang

BAB IV : ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis manajemen pelayanan Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis dalam melayani mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang. Yang memuat tentang a) analisis manajemen pelayanan Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis b) analisis upaya meningkatkan dalam melayani mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penelitian skripsi yang meliputi kesimpulan, saran dan kata penutup.

BAB II

TINJAUAN UMUM MANAJEMEN PELAYANAN DAN PENGEMBANGAN BISNIS

A. Maajemen

1. Pengertian Manajemen

Sebelum memberikan batasan tentang pengertian manajemen pelayanan, terlebih dahulu perlu ditegaskan mengenai pengertian manajemen. Manajemen secara epistimologis, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, *management*, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan. Artinya, manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan. Dalam bahasa Arab, istilah manajemen diartikan sebagai *an-nizam* atau *at-tanzhim*, yang merupakan tempat untuk menyimpan segala sesuatu dan penempatan segala sesuatu pada tempatnya. Pengertian tersebut dalam skala aktivitas juga dapat diartikan sebagai aktivitas menertibkan, mengatur, dan berpikir yang dilakukan oleh seseorang, sehingga ia mampu mengemukakan, menata, dan merapikan segala sesuatu yang ada di sekitarnya, mengetahui prinsip-prinsipnya serta menjadikan hidup selaras dan serasi dengan yang lainnya (Munir, 2006: 9).

Kata manajemen berasal dari bahasa latin, yaitu dari asal kata *Manaus* yang berarti tangan dan *agree* yang berarti

melakukan. Kata-kata itu digabungkan menjadi kata *managere* yang artinya menangani. *Managere* diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja *to manage*, dengan kata benda *Management*, dan manager untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen. Akhirnya, *Management* diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan (Cholique, 2011 : 5).

Manajemen menurut bahasa adalah pengelolaan, pembinaan, pengurusan, ketatalaksanaan, kepemimpinan, pemimpin, ketatapengurusan, dan adminintrasi (Siswanto, 2005 : 1). Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata (Terry, 1992 : 1). Manajemen menurut istilah adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Handoko, 1984 : 8). Manajemen adalah seni dan ilmu dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian, dan pengendalian terhadap orang dan mekanisme kerja untuk mencapai tujuan (Siwanto, 2007 : 2).

Dibawah ini dijelaskan beberapa pendapat ahli yang menjelaskan tentang pengertian manajemen sebagai berikut :

1. Haiman

Manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama (Manullang, 1983 : 15).

2. Harold Koontz dan Cyril O'Dannel

Manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manager mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan, dan pengendalian (Choliq, 2011 : 7).

3. Stoner

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian usaha-usaha para anggota organisasi yang telah ditetapkan (Handoko, 2001 : 8).

4. Ir. Tom Degeenars, expert PBB yang diperbantukan pada Lembaga Administrasi Negara RI (1978-1979)

Manajemen adalah sebagai suatu proses yang berhubungan dengan bimbingan kegiatan kelompok dan berdasarkan atas tujuan yang jelas yang harus dicapai dengan menggunakan sumber-sumber tenaga manusia dan bukan tenaga manusia (Kayo, 2007 : 17).

5. Johnson, dikutip oleh Pidarta

Manajemen adalah proses mengintegrasikan sumber-sumber yang tidak berhubungan menjadi sistem total untuk menyelesaikan suatu tujuan (Cholique, 2011 : 2).

6. Drs. H. Malayu S. P Hasibuan

Manajemen adalah ilmu dan mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian segala upaya dalam mengatur sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Menurut Hasibuan (2005 : 1), manajemen hanya merupakan alat yang digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen yang baik akan memudahkan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditinggalkan.

Hasibuan menjelaskan bahwa manajemen pada dasarnya upaya mengatur segala sesuatu (sumber daya) untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam kegiatan mengatur ini kemudian timbul beberapa masalah : apa yang diatur, apa tujuannya diatur, mengapa harus diatur, siapa yang mengatur, dan bagaimana mengaturnya.

2. Fungsi-fungsi Manajemen

Seperti dalam buku manajemen, bahwasannya fungsi manajemen menurut G.Terry terbagi menjadi 4 (empat) fungsi, yaitu : perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan/penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Fungsi manajemen adalah sebagai berikut :

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah pemilihan serangkaian dan perumusan selanjutnya apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana, dan oleh siapa. Perencanaan yang baik dapat dicapai dengan mempertimbangkan kondisi di waktu yang akan datang (Effendi, 2014 : 79).

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian merupakan suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia yang tersedia dalam organisasi untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan serta menggapai tujuan organisasi (Effendi, 2014 : 19). Penempatan fungsi pengorganisasian segera setelah perencanaan merupakan hal yang logis karena suatu rencana yang tersusun dengan rapi dan sudah ditetapkan berdasarkan berbagai macam perhitungan, tidak dapat terlaksana dengan sendirinya. Artinya adanya rencana tidak dengan sendirinya mendekatkan organisasi kepada tujuan yang ingin dicapai. Diperlukan berbagai peraturan yang menetapkan bukan saja

wadah atau tempat dimana berbagai kegiatan itu diselenggarakan, akan tetapi tatakrama yang harus ditaati oleh setiap orang pada organisasi dalam interaksinya dengan orang lain, baik dalam suatu satuan kerja tertentu maupun antar kelompok yang ada (Siagian, 1989 : 81).

Pengorganisasian menyebabkan timbulnya sebuah struktur yang dapat dianggap sebagai sebuah kerangka yang merupakan titik pusat manusia dapat menghubungkan usaha-usaha mereka dengan baik, dengan perkataan lain salah satu bagian penting dalam tugas pengorganisasian adalah mengharmoniskan suatu kelompok, orang-orang berbeda, mempertemukan macam-macam kepentingan dan memanfaatkan kemampuan-kemampuan kesemuanya. Kesuatu arah tertentu (Terry, 2012 : 233).

Ada beberapa unsur dalam organizing :

- 1) Sekelompok orang yang diarahkan bekerjasama
- 2) Melakukan aktifitas yang sudah ditetapkan
- 3) Aktivitas ditetapkan guna mencapai tujuan

Beberapa fungsi manajemen diantaranya :

- 1) Pendelegasian wewenang didalam manajemen atas puncak kepada manajemen pelaksana
- 2) Ada pembagian tugas yang jelas

- 3) Mempunyai manajer puncak yang professional guna mengkoordinasikan semua aktivitas (Muchtarom, 1996 : 37).

c. Penggerakan (*Actuating*)

Penggerakan merupakan usaha untuk menggerakan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa sehingga mereka berkeinginan berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran perusahaan dan sasaran-sasaran anggota perusahaan (Winardi, 1983 : 297). Penggerakan berhubungan erat dengan sumber daya manusia yang pada akhirnya merupakan pusat dari apa-apa aktivitas manajemen itu berputar, menggerakan menimbulkan tantangan dan daya pikat yang luar biasa. Nilai-nilai sikap, harapan, kebutuhan, ambisi, pemuasan seseorang dan interaksinya dengan orang-orang lain dan dengan lingkungan fisik kesemuanya bertautan dengan proses penggerakan (Terry, 2012 : 312).

Langkah-langkah dalam melakukan penggerakan :

- 1) Pemberian motivasi
- 2) Penjalinan hubungan
- 3) Penyelenggaraan komunikasi
- 4) Pengembangan pelaksanaan (Lubis, 2001 : 112).

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Tanpa

adanya pengawasan tidak dapat dikatakan berhasil (Effendi, 2014 : 205). Pengawasan dapat dianggap sebagai aktivitas untuk menemukan, mengoreksi penyimpangan-penyimpangan penting dalam hasil yang dicapai dari aktivitas-aktivitas yang direncanakan, karena didalam sebuah aktivitas tersebut wajar apabila terdapat adanya kekeliruan tertentu, kegagalan-kegagalan dan petunjuk-petunjuk yang tidak efektif hingga terjadi penyimpangan yang tidak diinginkan dari pada tujuan yang ingin dicapai (Terry, 2012 : 395).

Ciri-ciri dari pengawasan yang efektif adalah :

- 1) Pengawasan harus merefleksikan sifat dari berbagai kegiatan yang diselenggarakan
- 2) Pengawasan harus segera memberikan petunjuk tentang kemungkinan adanya deviasi dari rencana
- 3) Pengawasan harus menunjukan pengecualian pada titik-titik strategi tertentu
- 4) Objektivitas dalam melakukan pengawasan
- 5) Keluwesan pengawasan
- 6) Pengawasan harus memperhitungkan pola dasar organisasi
- 7) Efisiensi pelaksana pengawasan
- 8) Pemahaman sistem pengawasan oleh semua pihak yang terlibat
- 9) Pengawasan mencari apa yang tidak beres

10) Pengawasan harus bersifat membimbing (Siagian, 1989 : 183).

Agar pengawasan terselenggara dengan efektif dalam arti berhasil menemukan secara faktual hal-hal yang terjadi dalam penyelenggaraan seluruh kegiatan operasional baik yang sifatnya positif maupun yang berupa menyimpang, penyelenggaraan atau kesalahan, diperlukan berbagai instrument diantaranya :

- 1) Standar hasil yang direncanakan untuk dicapai
- 2) Anggaran
- 3) Data-data statistic
- 4) Laporan
- 5) Auditing
- 6) Observasi lapangan (Siagian, 1989 : 185).

3. Unsur-unsur Manajemen

Hasibuan (2005 : 1), manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan (organisasi), karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Adapun unsur-unsur manajemen itu terdiri dari *man*, *money*, *metode*, *machines*, *materials*, dan *market*, disingkat 6 M. Unsur atau komponen merupakan bagian terpenting yang harus tersedia dalam suatu pelaksanaan kegiatan. Dalam hal ini Abdul Syani membagi unsur

alat manajemen (tool of management) kedalam enam bagian di antaranya:

a. *Man* (manusia, tenaga kerja)

Tenaga kerja ini meliputi baik tenaga kerja eksekutif maupun operatif. Dalam kegiatan manajemen faktor manusia dalam manajemen merupakan unsur terpenting sehingga berhasil atau gagalnya suatu manajemen tergantung pada kemampuan manajemen seorang manajer untuk mendorong menggerakkan orang-orang kearah tujuan yang akan dicapai. Manusia pulalah yang menjadi pelaku dalam proses kegiatan tersebut. Posisi sumberdaya manusia mutlak, tidak akan ada manajemen tanpa adanya manusia sebab manusia yang merencanakan, melakukan, menggunakan, dan merasakan hasil dari pada manajemen itu sendiri (Hamzah, 1984: 31).

b. *Money* (uang atau pembiayaan)

Yakni pembiayaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Dana tersebut dapat diperoleh dari pemerintah setempat atau dari donator yang secara sukarela memberikan sumbangan demi kemajuan sebuah proses dakwah. Disamping itu, dana juga dapat diperoleh dari lembaga usaha yang dikembangkan. Dalam dunia modern yang merupakan faktor yang penting sebagai alat ukur dan alat pengukur nilai suatu usaha. Suatu perusahaan yang besar diukur pula dari jumlah uang berputar pada perusahaan itu. Tetapi yang menggunakan

uang tidak hanya perusahaan saja, instansi pemerintah dan yayasan-yayasan juga menggunakannya. Jadi uang diperlukan pada setiap kegiatan manusia untuk mencapai tujuannya. Terlebih dalam pelaksanaan manajemen ilmiah harus ada perhatian yang sungguh-sungguh terhadap faktor uang karena segala sesuatu diperhitungkan secara rasional yaitu memperhitungkan berapa jumlah tenaga yang harus dibayar, berapa alat-alat yang dibutuhkan yang harus dibeli dan berapa pula hasil yang dapat dicapai dari suatu investasi.

c. *Methods* (metode, cara, sistem kerja)

Yakni cara atau sistem untuk mencapai tujuan. Dalam penentuan metode ini harus direncanakan secara matang sehingga tidak terjadi kevakuman di tengah jalan. Dengan cara yang baik akan memperlancar dan memudahkan pelaksanaan pekerjaan. Tetapi walaupun metode kerja yang telah dirumuskan atau ditetapkan itu baik, kalau orang yang disertai tugas pelaksanaannya kurang mengerti atau tidak berpengalaman maka hasilnya juga akan tetap kurang baik. Oleh karena itu hasil penggunaan/penerapan suatu metode akan tergantung pula pada orangnya.

d. *Materials* (bahan-bahan atau perlengkapan)

Yakni bahan-bahan yang diperlukan dalam mencapai tujuan atau misi lembaga. Bahkan ini harus mendukung proses pencapaian tujuan yang direncanakan oleh sebuah lembaga.

Manusia tanpa material atau bahan-bahan tidak akan dapat mencapai tujuan yang dikehendaknya, sehingga unsur material dalam manajemen tidak dapat diabaikan.

e. *Machines* (mesin-mesin)

Yakni alat-alat yang diperlukan, dalam hal ini alat yang digunakan bertujuan untuk memaksimalkan bahan-bahan yang tersedia. Dalam setiap organisasi, peranan mesin-mesin sebagai alat pembantu kerja sangat diperlukan. Mesin dapat meringankan dan memudahkan dalam melaksanakan pekerjaan. Hanya yang perlu diingat bahwa penggunaan mesin sangat tergantung pada manusia, bukan manusia yang tergantung atau bahkan diperbudak oleh mesin. Mesin itu sendiri tidak akan ada kalau tidak ada yang menemukannya, sedangkan yang menemukan adalah manusia. Mesin dibuat adalah untuk mempermudah atau membantu tercapainya tujuan hidup manusia.

f. *Market* (pasar)

Tempat untuk menawarkan hasil produksi, dalam hal ini misi lembaga dapat diterima oleh masyarakat yang pada gilirannya mereka dapat menerima produk yang telah diciptakan (Syani, 1987: 28). Sebagai hasil dari produktifitas maka akan berakhir juga lingkup yang lebih luas, yaitu pasar. Karena, tanpa kita sadari tujuan produktifitas adalah

pemuasan konsumen terhadap barang yang kita hasilkan (Hamzah, 1981: 31).

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah satu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa; kemudahan yang diberikan sehubungan dengan menjual beli barang atau jasa (Poerwadarminto, 1993: 646).

Pelayanan adalah perihal atau cara melayani. Melayani berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby, Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. (Badan Litbang dan Diklat Kementrian Agama RI, 2011 : 14).

Pengertian lain menurut Gronroos, Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen pelanggan (Ratminto, 2013 : 27). Pelayanan merupakan

kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/customer yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Nahrawi, 2009 : 11). Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Choliq, 2011 : 39).

Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa ciri-ciri pokok dari pelayanan adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia dan peralatan lain yang disediakan oleh suatu perusahaan penyelenggaraan pelayanan.

Dasar-dasar pelayanan untuk seorang *customer service*, pramuniaga, *public relation*, satpam kasir, atau *teller*, antara lain:

a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian rapi, bersih tidak kumal.

b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum

Dalam melayani pelanggan, karyawan tidak boleh ragu-ragu akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Karyawan juga harus dapat bersikap akrab dan murah senyum dengan pelanggan, seolah-olah sudah kenal lama.

c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal

Pada saat pelanggan datang, karyawan harus segera menyapa terlebih dahulu kalau sudah pernah bertemu sebelumnya, usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Tetapi jika belum kenal, dapat menyapa dengan sebutan bapak/ibu, dan menanyakan apa yang dapat kami bantu.

- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

Usahakan pada saat melayani pelanggan, karyawan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan, santun dalam bersikap. Usahakan jangan menyuruh pelanggan untuk mengulangi pertanyaan yang sudah diucapkan tadi, karena terkesan tidak sopan.

- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Dalam berkomunikasi dengan pelanggan menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar. Gumakan suara dengan jelas agar mudah dipahami oleh pelanggan. (Kasmir, 2006 : 18-19).

Pengertian diatas faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah bagaimana pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dan bagaimana pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Jika pelayanan yang diharapkan sesuai dengan yang didapatkan oleh pelanggan maka pelayanan yang diberikan baik. Namun jika pelayanan yang

diharapkan tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan maka pelayanan tersebut buruk. Baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung kepada baik atau buruknya penyedia jasa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

2. Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung buku pelayanan. Pengertian mutu menurut Goetsch dan Davis merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (Sutopo, 2003 : 13).

Dalam teori pelayanan, standar pelayanan prima setidaknya berisi tentang dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk dan program pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas memberi pelayanan, pengawasan item, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan jaminan pelayanan.

Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

e. Sarana dan Prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetesi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan (Rahmayanty, 2010 : 89).

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Valirie Zeitham bahwa ada beberapa dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. *Tangibles* (Wujud fisik), kemampuan dalam perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Hali ini meliputi fasilitas fisik maupun teknologi.
- b. *Reliability* (Kehandalan), suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan *customer* yang berarti waktu, pelayanan yang sama untuk pelanggan tanpa kesalahan.
- c. *Responsiveness* (Kecepatan dan kegunaan), suatu kebijaksanaan untuk memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan, tidak membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas yang menyebabkan persepsi kinerja perusahaan dianggap negatif.
- d. *Assurance* (Jaminan dan Keamanan), pengetahuan serta keramahan melaksanakan tugas secara sopan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
- e. *Emphaty* (Perhatian), memberikan perhatian yang baik dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan konsumen (Lovelock, 2010:154).

4. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Secara lebih rinci dijelaskan tentang beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan, antara lain :

a. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyaman pelanggan sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati pelanggan sehingga pelanggan semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cerkatan.

Oleh karena itu, sebelum menjadi karyawan yang bertugas melayani pelanggan harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus terlebih dahulu. Selain kualitas karyawan yang sesuai standar, jumlah karyawan yang disediakan juga harus seimbang, jangan sampai jumlahnya terbatas sehingga pelanggan menunggu antrian terlalu lama.

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya, pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan tersebut, salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk penerima tamu

harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruang tersebut.

Ruangan yang nyaman harus pula di dukung oleh meja dan kursi untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus sejuk, tenang dan tidak berisik. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat pelanggan merasa betah untuk berurusan dengan perusahaan sehingga mampu mengusir kebosanan.

c. Bertanggungjawab kepada setiap Pelanggan

Bertanggungjawab kepada pelanggan sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggungjawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

Risikonya apabila ada pelanggan yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi preseden yang buruk bagi perusahaan. Pelanggan yang tidak puas akan selalu membicarakan hal-hal yang negative tentang perusahaan. Biasanya suatu kejelakan akan lebih cepat dari pada kebaikan (Kasmir, 2006 : 34-35).

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Artinya dalam melayani pelanggan, diharapkan karyawan harus melakukan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan terhadap tertentu

dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan.

Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan yang normal. Karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan membicarakan hal-hal yang diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani pelanggan. Pelayanan yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat pelanggan menjadi tidak betah dan malas berhubungan kembali. Sedangkan aksud ketepatan dalam hal ini adalah usahakan jangan sampai terjadi kesalahan, baik dalam pembicaraan maupun pekerjaan. Kesalahan akan membuat pelanggan kesal yang menimbulkan anggapan perusahaan tidak professional .

e. Mampu berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan. Karyawan juga harus mampu dengan cepat mengetahui keinginan pelanggan. Selain itu, karyawan juga harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

Komunikasi harus dapat membuat pelanggan senang sehingga jika pelanggan mempunyai masalah, pelanggan tidak segan-segan mengemukakannya kepada

petugas/karyawan. Mampu komunikasi juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak salah paham. Komunikasi sangat penting terutama untuk yang berhubungan secara langsung. Demikian pula juga yang menggunakan media, baik telepon dan lainnya harus dengan tutur kata yang lemah lembut yang enak didengarkan oleh telinga pelanggan. Karena komunikasi juga harus didukung oleh perilaku petugas itu sendiri (Kasmir, 2006 : 36-37).

f. Memberikan jaminan kerahasiaan pada setiap transaksi

Artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan pelanggan terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi pelanggan. Pada dasarnya menjaga rahasia pelanggan sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia pelanggan terhadap siapapun. Menjaga rahasia pelanggan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Karena tugas karyawan selalu dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan atau pengetahuan dalam bekerja. Kemampuan dalam kerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Selain itu, ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga akan terjamin. Resiko akibat ketidakmampuan dalam melayani akan berakibat fatal yaitu kelambatan dan

ketidak tepatan pekerjaan sehingga membuat kesalahan dan tidak mampu melayani pelanggan (Kasmir, 2006 : 38-39).

C. Manajemen Pelayanan

1. Pengertian Manajemen Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut Gronroos adalah suatu serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen atau pelanggan dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksud untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan.

Sedangkan pengertian manajemen pelayanan merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan (Ratminto, 2010 : 23).

Menurut penulis kelebihan manajemen pelayanan adalah ruang lingkup manajemen pelayanan yang cukup luas yaitu meliputi pelayanan barang, jasa dan administrasi yang dilayani oleh instansi pemerintahan pusat, daerah dan lain-lain. Sedangkan kelemahan manajemen pelayanan adalah sifatnya yang kasat mata jadi sulit untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara langsung, karena harus membutuhkan wawancara yang lebih dalam terhadap pelanggan.

2. Manajemen Pelayanan Pariwisata

Istilah pariwisata berasal dari bahasa sansekerta, yang terdiri dari dua suku kata yaitu “pari” dan “wisata”. Pari berarti berulang-ulang atau berkali-kali, sedangkan wisata berarti perjalanan atau bepergian. Jadi pariwisata berarti perjalanan yang dilakukan secara berulang-ulang atau berkali-kali atau dalam bahasa inggris disebut *tour*. Sedangkan wisata dalam bahasa inggris disebut dengan *travel*. Orang yang melakukan perjalanan Disebut *traveller* (bahasa Inggris), sedang orang yang melakukan perjalanan untuk tujuan wisata disebut *tourist*. Para ahli kepariwisataan dan badan internasional belum terdapat keseragaman mengenai pengertian dalam penggunaan istilah *tourist*. Perbedaan tersebut disebabkan adanya perbedaan latar belakang keahlian, kepentingan, dan pandangan dari para ahli atau badan tersebut (Musaneef, 1995:8).

Manajemen pelayanan pariwisata merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan dalam bidang pariwisata.

D. Biro Perjalanan Wisata

1. Pengertian Biro Perjalanan Wisata

Pariwisata merupakan suatu fenomena yang timbul dari salah satu kegiatan manusia yang berbentuk perjalanan. Kegiatan pariwisata ini dilakukan dalam jangka waktu tertentu dan terbatas dengan tujuan untuk bersenang-senang sambil menikmati objek dan daya tarik wisata. Untuk memudahkan pelaksanaan perjalanan maka dibentuklah suatu badan usaha yang disebut Biro perjalanan wisata yang dikenal dengan *tour operator*, guna membantu kelancaran perencanaan dan pengaturan perjalanan wisata tersebut. Biro perjalanan wisata adalah perusahaan yang menyelenggarakan kegiatan paket wisata dan agen wisata (Suwanto, 2004:11). Adapun pengertian dari beberapa para ahli maupun peraturan yang berlaku diantaranya : Pendit (1999) memberikan pengertian bahwa Biro Perjalanan Wisata (BPW) adalah perusahaan yang memiliki tujuan untuk menyiapkan suatu perjalanan bagi seseorang yang merencanakan untuk mengadakannya. Damardjati (2001) menjelaskan bahwa BPW adalah perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang-orang termasuk kelengkapan perjalanannya, dari suatu tempat ke tempat lain, baik di dalam negeri, dari dalam negeri, ke luar negeri atau dalam negeri itu sendiri. Ahira (2010) memberi penjelasan BPW adalah sendiri adalah perusahaan ataupun badan usaha yang memberikan

pelayanan lengkap terhadap seseorang ataupun kelompok orang yang ingin melakukan perjalanan baik di dalam negeri maupun ke luar negeri. Pelayanan ini meliputi transportasi dan akomodasi lainnya selama perjalanan maupun di tempat tujuan.

2. Ruang Lingkup Usaha Biro Perjalanan Wisata

Suatu biro perjalanan wisata memiliki aktifitas usaha yang meliputi :

- a. Perencanaan dan pengemasan komponen perjalanan wisata, meliputi sarana wisata, obyek, dan daya tarik wisata yang dikemas, dalam bentuk paket wisata.
- b. Membuat, menjual dan menyelenggarakan paket wisata.
- c. Mengurus kebutuhan jasa angkutan bagi kelompok maupun perorangan yang diurusnya.
- d. Melayani pemesanan akomodasi penginapan, restoran, dan sarana wisata lainnya.
- e. Mengurus dokumen perjalanan.
- f. Menyyelenggarakan pemanduan wisata.
- g. Menjamin keamanan dan kenyamanan kelompok maupun perorangan yang diurusnya.
- h. Menyyelenggarakan perjalanan ibadah agama.
- i. Penyelenggaraan perjalanan insentif.

3. Fungsi Biro Perjalanan Wisata

- a. Fungsi Umum

Biro perjalanan wisata merupakan sebuah perusahaan jasa pariwisata yang mempunyai tujuan untuk mempersiapkan atau menguruskan perjalanan seseorang

dengan segala kebutuhan dari perjalanan itu. Oleh karenanya biro perjalanan wisata berfungsi untuk dapat memberikan penerangan atau informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata pada khususnya.

b. Fungsi Khusus

1. Travel Biro sebagai *intermediary* (perantara)

Travel Biro berfungsi sebagai perantara antara wisatawan dengan perusahaan industri pariwisata (sebagai *supplier*). Untuk kepentingan wisatawan, ia bertugas melengkapi segala informasi tentang berbagai hal menyangkut perjalanan wisatawan, terutama daerah tujuan wisata yang akan dikunjungi; memberikan nasihat/petunjuk tentang acara perjalanan (*itinerary*) yang baik, termasuk pemilihan hotel, transportasi, bar dan restoran, pertunjukan, dan lain-lain. Travel biro juga mengatur/menyiapkan perencanaan perjalanan, dan menyelenggarakan perjalanan wisata sesuai dengan keinginan wisatawan.

Dari sisi perusahaan industri pariwisata (*supplier*) sebagai produsen, Travel Biro merupakan saluran distribusi untuk menjual produk-produk jasa perusahaannya. Berikut adalah jasa-jasa pelayanan yang berkaitan dengan perjalanan wisata pada umumnya :

- a. Berbagai destinasi atau daerah tujuan wisata
 - b. Cara bepergian (*made of traveling*)
 - c. Jadwal transportasi : kereta api, pesawat, bus, feri
 - d. Akomodasi
 - e. Dokumen perjalanan yang diperlukan
 - f. Acara perjalanan wisata dan atraksi wisata
 - g. Asuransi perjalanan wisata atas diri dan barang
 - h. harga yang berlaku
2. Travel Biro sebagai *organisator*

Travel Biro harus bisa menciptakan kerja sama yang baik antara wisatawan dengan perusahaan industri pariwisata sebagai *supplier* (perusahaan angkutan, perhotelan, transportasi, restoran, objek wisata, dan lain-lain). Untuk maksud tersebut perusahaan harus aktif melakukan kontak dan kerja sama dengan pihak *supplier*; membuat perjanjian-perjanjian yang khusus mengatur hubungan kerja yang akan dilaksanakan untuk kegiatan wisata, sehingga jelas hak dan kewajiban masing-masing.

Fungsi lain sebagai organisator yang penting adalah menyiapkan bermacam-macam paket wisata, baik berupa *tailor made tour*, maupun *ready made tour* yang dapat ditawarkan ke calon wisatawan.

4. Pihak-Pihak yang Terkait Dengan Biro Perjalanan Wisata

Dalam menyelenggarakan sebuah paket perjalanan wisata, sebuah BPW harus berkoordinasi dengan beberapa pihak agar program yang dibuat dapat berjalan dengan lancar. Pihak-pihak tersebut adalah sebagai berikut :

a. *Airlines* / maskapai penerbangan

Airlines / maskapai penerbangan adalah penyedia jasa transportasi udara, dimana jasa mereka akan sangat kita butuhkan jika program yang ditangani oleh sebuah BPW jaraknya sangat jauh dan akan memakan banyak waktu jika ditempuh dengan transportasi darat maupun laut.

b. Penginapan / Hotel

Penginapan / Hotel adalah suatu tempat yang digunakan untuk transit (singgah) maupun untuk tinggal beberapa waktu yang bertujuan untuk memberi kenyamanan pada sebuah perjalanan wisata.

Penginapan dapat kita bedakan menjadi beberapa bagian menurut klasifikasi bintang, antara lain :

1. Melati / Jasmine (Guest house, Losmen, Wisma)
2. *One star hotel*
3. *Two stars hotel*
4. *Three stars hotel*
5. *Four stars hotel*
6. *Five stars hotel*

7. *Five stars hotel plus*

8. *Six stars hotel*

9. *Seven stars hotel*

c. Penyedia Jasa transportasi darat

Penyedia jasa transportasi darat adalah perusahaan maupun perseorangan yang menyediakan fasilitas kendaraan darat yang dapat disewa dalam beberapa waktu. Beberapa contoh dari transportasi darat adalah :

1. Sepeda motor maupun sepeda tidak bermotor
2. Angutan umum (Becak, Andong, Bajaj, Taksi, Bus trayek, dll)
3. Mobil & bus rental.

d. Rumah makan / *Restaurant*

Rumah makan / *restaurant* adalah penyedia jasa makan dan minum (*meals*) dan akan sangat kita butuhkan karena pada hakikatnya setiap peserta dalam perjalanan wisata harus terjamin kebutuhan makan dan minumannya. Beberapa jenis penyajian meals ada rumah makan adalah sebagai berikut :

1. *Buffet* / Prasmanan, adalah penyajian makanan dan minuman dengan aturan setiap peserta berhak menikmati sajian yang dihidangkan sepuasnya.
2. *Set menu*, adalah penyajian makanan dan minuman secara berkelompok dan setiap peserta hanya berhak menikmati

menu yang telah ditentukan untuk kelompoknya masing-masing.

3. *Box / Take away*, adalah penyajian makanan dan minuman secara box (bungkus), dimana alternative ini diambil jika waktu dari sebuah kunjungan wisata waktunya sangat sedikit dan tidak memungkinkan untuk singgah untuk waktu yang lama pada sebuah rumah makan / restaurant untuk menikmati *meals*.

e. *Guide* / pemandu wisata

Peranan *guide* sangat penting dalam sebuah perjalanan wisata karena memiliki tugas untuk menjelaskan setiap hal yang berkaitan dengan perjalanan wisata itu sendiri baik selama di perjalanan maupun setelah tiba di obyek wisata. Beberapa jenis *guide* menurut spesialisasi dan lisensi yang dimiliki :

1. *Guide* berbahasa asing
2. *Guide* berbahasa Indonesia
3. *Local guide* (*guide* yang hanya memiliki lisensi pada sebuah obyek wisata saja).

f. Dinas / perusahaan yang terkait dengan dokumen perjalanan

Adalah dinas/perusahaan yang memiliki fungsi untuk mengeluarkan dokumen perjalanan yang dibutuhkan dalam sebuah perjalanan wisata, seperti:

1. Tiket obyek wisata

2. Paspor
3. Fiskal
4. Visa, dll

g. *Tour leader*

Tour leader adalah pemimpin rombongan yang bertugas untuk mengatur setiap jadwal yang tercantum dalam itinerary agar perjalanan wisata berjalan lancar tanpa hambatan.

h. Porter

Porter bertugas untuk memindahkan *luggage* (barang) milik peserta dari satu tempat ke tempat lain. Biasanya porter dapat dijumpai di *Airport*, Pelabuhan, Stasiun, Obyek wisata maupun di Terminal bus.

i. *Art shop*

Art shop adalah penyedia barang oleh-oleh atau cinderamata yang biasanya harus ada dalam sebuah paket perjalanan wisata. Hal tersebut dimaksudkan agar setiap peserta memiliki kenang-kenangan yang dapat dibawa pulang kembali ke tempat asal masing-masing setelah program perjalanan berakhir (Yoeti, 2006 : 56-58).

E. Kuliah Kerja Lapangan (KKL)

1. Pengertian KKL

Kuliah kerja lapangan (KKL) adalah kegiatan yang dilakukan oleh mahasiswa untuk menambah wawasan dan mendapatkan pengalaman nyata dari instansi lembaga atau organisasi yang berkaitan dengan disiplin keilmuan dan kompetensi yang dikembangkan program studi.

2. Persyaratan Mahasiswa Untuk Mengikuti KKL

- a. Terdaftar sebagai mahasiswa pada semester di mana ia mengambil program KKL;
- b. Telah menempuh semua mata kuliah keahlian yang ditetapkan oleh jurusan/Program Studi/Fakultas Dakwah;
- c. Memiliki indeks prestasi kumulatif (IPK) minimal 2,00 (dua);
- d. Kuliah Kerja Lapangan (KKL) merupakan satu kesatuan dengan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) yang memiliki bobot 4 SKS.

3. Tahapan Pelaksanaan

- a. Orientasi (*Coaching*)

Orientasi yaitu penataran atau penyegaran mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pelaksanaan KKL, penemuan lokasi KKL, tata tertib pelaksanaan KKL, obyek-obyek yang akan dikunjungi, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan teknis pelaksanaan KKL.

- b. Observasi

Observasi dilakukan pada lembaga dan atau instansi yang mempunyai kegiatan terkait dengan bidang kompetensi mayor dan minor yang dikembangkan oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang seperti :

- 1) Organisasi-organisasi dakwah
- 2) Pondok Pesantren
- 3) Laboratorium Dakwah (Desa Binaan Dakwah)
- 4) Stasiun televisi dan radio
- 5) Penerbit surat kabar dan majalah
- 6) Kantor berita
- 7) Percetakan
- 8) Kementerian Komunikasi dan Informatika
- 9) Kementerian Sosial
- 10) Kementerian Agama
- 11) BKKBN
- 12) Pemerintah Provinsi/ Kabupaten / Kota (Biro Bina Mental Spiritual)
- 13) Rumah Sakit
- 14) Panti Sosial atau rehabilitas
- 15) Masjid
- 16) Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)
- 17) Lembaga Zakat, Infaq, dan Shadaqah (Lazis)
- 18) dan lain-lain

4. Objek KKL

- a. Objek KKL ditentukan berdasarkan pada unsur keterkaitan dengan disiplin ilmu dan kompetensi yang dikembangkan oleh Fakultas dan Jurusan atau Program Studi.
- b. Objek KKL memiliki 2 (dua) unsur kompetensi, yaitu kompetensi mayor yang berupa keahlian fakultatif dan kompetensi minor sesuai keahlian atau profesi yang dikembangkan jurusan atau program studi.

5. Tujuan KKL

- a. Memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa berkaitan dengan kompetensi yang dikembangkan oleh fakultas dan jurusan/program studi;
- b. Memperluas wawasan terkait dengan pengembangan profesi/keahlian yang memungkinkan mahasiswa menentukan pilihan profesi kerja;
- c. Memberikan peluang kerjasama antara Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan lembaga/instansi terkait (Panduan Teknis Kuliah Kerja Lapangan Tahun 2017 Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Walisongo Semarang, 2-6). Pedoman teknis KKL diatur dan ditetapkan oleh program studi atau fakultas yang bersangkutan. (Buku panduan Program Sarjana-S1 dan

Diploma-D3 IAIN Walisongo Tahun Akademik
2014/2015, 234-235).

BAB III
PROFIL DAN MANAJEMEN PELAYANAN DIVISI
WALISONGO *TOUR & TRAVEL* PUSAT PENGEMBANGAN
BISNIS UIN WALISONGO SEMARANG

A. Sejarah berdirinya Pusat Pengembangan Bisnis UIN Walisongo Semarang

Dalam menghadapi era globalisasi, eksistensi kampus UIN Walisongo perlu ditopang dengan kemajuan dalam berbagai bidang. Lahirnya Pusat Pengembangan Bisnis UIN Walisongo merupakan upaya dalam mengembangkan, meningkatkan profesionalitas dan progresifitas dalam bidang ekonomi maupun bisnis.

Dengan beralihnya status dari Satuan Kerja (Satker) ke Badan Layanan Umum (BLU), UIN Walisongo didorong lebih maju dalam mengelola sumber dana secara mandiri dan profesional. Oleh karenanya, peningkatan mutu dan efisiensi serta efektifitas dalam pengelolaan maupun kerjasama dengan berbagai stakeholder mutlak dibutuhkan.

Dengan modal sumber daya yang cukup besar, serta peran dan pengaruh UIN Walisongo di masyarakat cukup luas, maka Pusat Pengembangan Bisnis mengambil kesempatan untuk pengembangan usaha, *branding* dan peningkatan profit bagi UIN Walisongo. Harapannya, semaksimal mungkin dapat memajukan lembaga, memberikan kesejahteraan bagi warga kampus khususnya, dan manfaat kepada masyarakat luas pada umumnya.

Dalam menjalankan tugasnya, Pusat Pengembangan Bisnis berusaha membuat sejumlah terobosan-terobosan proses bisnis di UIN Walisongo. Ada 3 hal utama yang diamanatkan Rektor kepada Pusat Pengembangan Bisnis yakni pelayanan aset, pengawasan aset, dan pengembangan aset.

Pusat Pengembangan Bisnis (PPB) adalah unit yang ada di dalam UIN Walisongo Semarang, yang bergerak dalam bidang pelayanan, pengawasan, dan pengembangan aset UIN Walisongo (SOP P2B UIN Walisongo 2017 : 11). Lokasi Walisongo Tour & Travel yang bertempat di Jalan Walisongo Nomor 3-5 Semarang 50185 Telp. 024-7604554 merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan pariwisata yang berada di bawah naungan Pusat Pengembangan Bisnis UIN Walisongo Semarang. Walisongo *Tour & Travel* perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan pariwisata umum, religi, sekolah, domestik dan mancanegara.

Pusat Pengembangan Bisnis mempunyai dua program pokok yaitu :

1. Program *Existing*

Program *Existing* adalah Program Pengolahan aset UIN Walisongo yang exis dijalankan dalam kegiatan sewa menyewa diantaranya :

- a. Auditorium 1 dan 2
- b. Ruko dan Kantin Kampus 1, Kampus 2, Kampus 3
- c. Gedung Serba Guna dan sarana prasarana olahraga

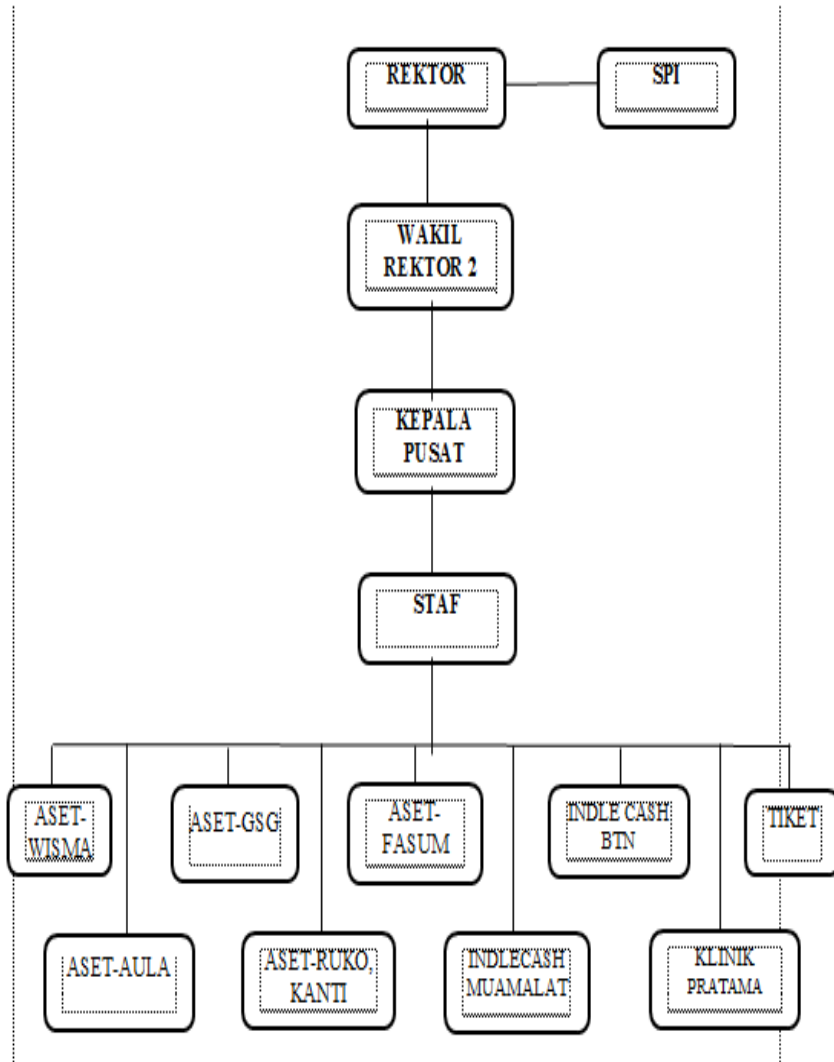
- d. Lahan tanah guna lapak pedagang
- e. Wisma Walisongo
- 2. Program Pengembangan
 - a. *Tour and Travel* Walisongo Umrah dan Domestik
 - b. *Snack and Catering* Walisongo
 - c. *Bookstore* Walisongo
 - d. *Merchandise* Walisongo
 - e. Percetakan Walisongo
 - f. Penerbitan Walisongo

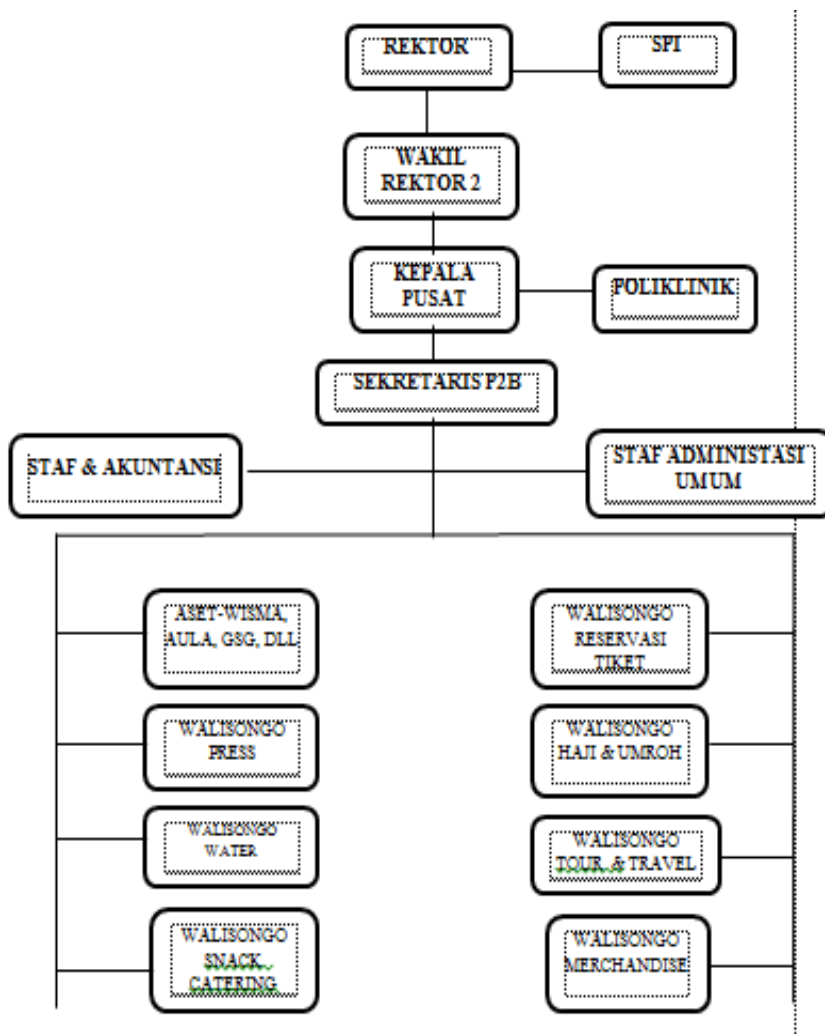
B. Struktur Pusat Pengembangan Bisnis UIN Walisongo Semarang

Struktur organisasi penting dan sangat berperan. Hal ini agar suatu kegiatan dengan kegiatan lainnya telah terarah dan tidak saling berbenturan. Selain itu, struktur organisasi juga diperlukan agar terjadi pembagian tugas yang seimbang dan objektif yaitu memberikan tugas sesuai dengan kedudukan dan kemampuan masing-masing anggotanya. Struktur organisasi yang baik yaitu menempatkan petugas yang tepat dan memiliki kompetensi. Hal ini dilakukan agar semua kegiatan lebih terarah, teratur dan terkontrol sehingga apabila terjadi persoalan dapat diselesaikan sendiri mungkin.

Adapun struktur organisasi Pejabat dan Staf Pusat Pengembangan Bisnis UIN Walisongo Semarang (Periode 2016 – 2020) :

Tabel. 1
Struktur Pusat Pengembangan Bisnis
UIN Walisongo Semarang



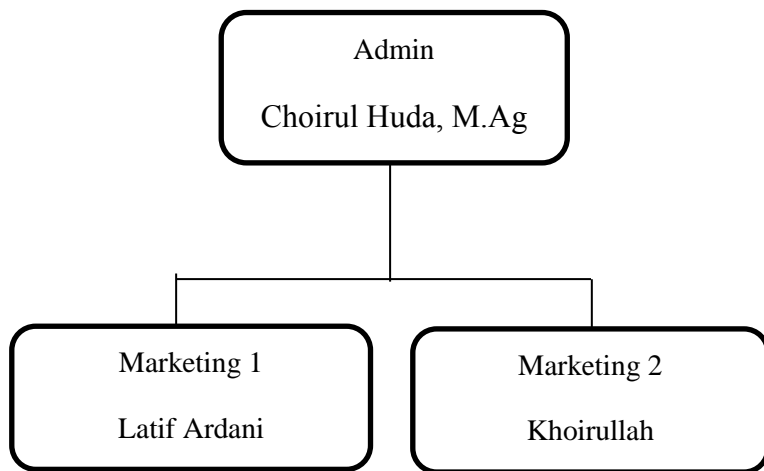


Sumber : SOP P2B UIN Walisongo 2017 : 12

Berikut jajaran pejabat dan staff Pusat Pengembangan Bisnis
Periode 2015-2020 :

- Rektor : Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag
- Wakil Rektor 2 : Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag
- Kepala Pusat : Rahman El Junusi, SE, MM
- Koordinator Bid. Usaha I : Choirul Huda, M.Ag
- Koordinator Bid. Usaha II : Yayan M. Royani, SH.I, MH
- Koordinator Bid. Usaha III : Ratna Muthia, MA.
- Staf Administrasi Umum : Lukmanul Hakim, S.Pd.I
- Staf Akuntansi & Keuangan : Ika Purwanti, SE

Tabel. 2
Struktur Organisasi Pusat Pengembangan
Bisnis Divisi Walisongo *Tour & Travel*



Dari struktur organisasi diatas, *Walisongo Tour & Travel* masih belum bisa ditetapkan sebagai biro perjalanan wisata sendiri karena belum mempunyai ijin untuk berdiri sebagai perusahaan sendiri, dan belum mempunyai komisaris, pimpinan, direktur dan sebagainya. Karena *Walisongo Tour & Travel* adalah salah satu divisi dari Pusat Pengembangan Bisnis *Walisongo Tour & Travel* UIN Walisongo Semarang. Sama seperti wawancara kepada kepala Divisi *Walisongo Tour & Travel*, beliau mengatakan:

“Sebenarnya *Walisongo Tour & Travel* itu anak dari Pusat Pengembangan Bisnis di UIN Walisongo, jadi belum punya perusahaan sendiri, belum punya surat ijin resmi untuk bisa berdiri sendiri, biro perjalanan ini juga masih dikelola secara bersama-sama, sama seperti divisi-divisi lain seperti percetakan dan penyewaan wisma, gedung, *catering* ”. (wawancara pada tanggal 10 Juli 2018 pukul 14:30).

C. Visi dan Misi Pusat Pengembangan Bisnis UIN Walisongo Semarang

1. Visi

Menjadi penerbit terkemuka dalam mendukung visi UIN Walisongo sebagai Universitas Islam Riset terdepan Berbasis Kesatuan Ilmu Pengetahuan untuk Kemanusiaan dan Peradaban pada Tahun 2038.

2. Misi

- a. Membantu mengembangkan UIN Walisongo dengan menerbitkan karya tulis ilmiah dalam bentuk buku ilmiah, skripsi, thesis, disertasi, buku teks, buku ilmiah, buku ilmiah

populer, buku pedoman, direktori, dan lain sebagainya dalam menunjang pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

- b. Menerbitkan serial berkala, majalah, jurnal, bulletin, warta, dan lain sebagainya, yang berkualitas dan menunjang perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan humaniora Berbasis Kesatuan Ilmu Pengetahuan untuk Kemanusiaan dan Peradaban.
- c. Membantu pengadaan dan penyediaan segala kebutuhan cetak mencetak untuk keperluan universitas dan semua fakultas, lembaga, unit pelaksana teknis, dan lain-lain yang bernaung dibawahnya.
- d. Menjadi *Corporate* UIN Walisongo yang dikelola secara mandiri dan Profesional berdasarkan prinsip-prinsip GuG (Good University Governance).

D. Produk-Produk Pusat Pengembangan Bisnis UIN Walisongo Semarang

Produk-produk Realisasi Jangka Pendek Program Pusat Pengembangan Bisnis Uin Walisongo Semarang 2016-2017

1. Walisongo *Press*
2. Walisongo *Book Store*
3. Walisongo *Tour & Travel*
4. Walisongo Haji dan Umrah

5. *Walisongo Snack & Catering*
6. *Walisongo Mineral Water*
7. *Walisongo Galery & Merchandise* (SOP P2B UIN Walisongo 2017 : 10).

Adapun produk-produk wisata yang ditawarkan oleh *Walisongo Tour & Travel* adalah :

1. Umrah Reguler (9 hari, 12 hari)
2. Umrah Plus (Aqsa, Turki, Mesir, Eropa dan lain-lain)
3. Umrah Ramadhan
4. Wisata Domestik
5. Wisata Umum
6. Wisata Internasional
7. Wisata Ziarah
8. *Wisata Kids Fun*
9. Wisata Edukasi
10. *Study Tour*, KKL dan Kunjungan Kerja.
11. Tiket Pesawat Udara Domestikdan Internasional

E. Tujuan Didirikan *Walisongo Tour & Travel*

Maksud dan tujuan berdirinya *Walisongo Tour & Travel* yaitu berusaha dalam bidang pariwisata dengan cara :

1. Membantu memberikan pelayanan jasa kepada para wisatawan domestic maupun mancanegara.
2. Ikut berpartisipasi dalam menjalankan kepariwisataan Indonesia.

3. Ikut memperkenalkan dan memasarkan *tourism object* di seluruh Indonesia.

Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut, maka Walisongo *Tour & Travel* melaksanakan kegiatan usaha di bidang biro perjalanan wisata. Kegiatan wisata tersebut meliputi :

1. Perencanaan dan pengemasan komponen-komponen perjalanan wisata.
2. Penyelenggaraan dan penjuakan paket wisata.
3. Penyelenggaraan perjalanan ibadah wisata.
4. Pemesanan akomodasi, restoran, tiket.
5. Serta pelayanan pariwisata lainnya.

F. Sarana dan Prasarana

Dalam menjalankan tugas sebagai penyelenggara biro perjalanan wisata yang menempati sebuah kantor beralamatkan di Jalan Walisongo Nomor 3-5 Semarang 50185 Telp. 024-7604554 dengan hari dan jam kerja mulai dari : Senin-Jumat : 08:00-16:00

Untuk bisa menjalankan tugasnya dengan baik dan lancar serta menunjang kinerja maka harus didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang baik pula. Adapun sarana yang dimiliki oleh Walisongo *Tour & Travel* yaitu memiliki Kantor, perpustakaan kecil. Dalam penunjang kegiatan para peserta KKL dalam memberikan pelayanan Walisongo *Tour & Travel* memiliki prasarana yaitu bus,

akomodasi, konsumsi, asuransi, dan *souvenir*. (Wawancara dengan Ketua Divisi Walisongo *Tour & Travel* pada tanggal 10 Juli 2018).

G. Pelayanan Peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018

Choirul Huda mengatakan pelayanan yang diberikan oleh Walisongo *Tour & Travel* yaitu meliputi transportasi, akomodasi, konsumsi, dan *souvenir* yang dilakukan pada saat kegiatan berlangsung.

1. Transportasi

Pelayanan transportasi yang diberikan oleh Walisongo *Tour & Travel* dalam menjalankan kegiatan KKL, yaitu ketika melakukan kunjungan pada tempat-tempat yang sudah direncanakan sesuai dengan bidang pendidikan atau jurusan dari masing-masing fakultas dengan menggunakan bus pariwisata yang dilengkapi dengan ac dan tv digital dan fasilitas lainnya. Ada delapan bus yang digunakan dalam kegiatan KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semester Gasal Tahun 2017/2018. Lima diantaranya membawa rombongan mahasiswa yang berkunjung ke Jakarta-Bandung dan yang tiga membawa rombongan mahasiswa ke Surabaya-Malang. Khusus rombongan Jakarta-Bandung menambah beberapa armada lain untuk membawa beberapa rombongan mahasiswa mengunjungi lembaga atau institusi yang sudah ditetapkan sesuai dengan konsentrasi dari

masing-masing mahasiswa. Armada yang digunakan antara lain satu *minibus* dan Grab.

2. Akomodasi

Akomodasi merupakan tempat penginapan atau pengasramaan sebagai penampungan sementara pada waktu peserta KKL berada di tempat yang lokasinya berdekatan dengan tempat kunjungan. Untuk hotel atau penginapan diatur oleh pihak Walisongo *Tour & Travel*. Untuk rombongan Jakarta-Bandung tempat penginapan yang digunakan adalah di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta karena tempatnya yang masih satu kota dengan tempat kunjungan selanjutnya dan penginapan lainnya yaitu di Villa dekat dengan wisata Tangkupan Perahu. Sedangkan untuk rombongan peserta kegiatan KKL Surabaya-Malang yaitu Hotel Grace Setia Surabaya.

3. Konsumsi

Dalam kegiatan KKL, konsumsi diberikan kepada peserta KKL pada jam makan pagi, siang dan malam hari. Konsumsi ini di atur dan dikelola oleh Walisongo *Tour & Travel*. Baik konsumsi dalam bentuk *snack*, nasi *box* atau makan di restoran.

Dalam pelaksanaan pelayanannya, Walisongo *Tour & Travel* berusaha untuk memberikan pelayanan dengan baik. Proses pelayanan dilakukan dengan terencana agar semua proses kegiatan KKL lebih efektif dan efisien. Konsumsi yang diberikan kepada peserta kegiatan KKL bisa berada di rumah makan maupun berupa

nasi kotak. Untuk rombongan peserta kegiatan KKL Jakarta-Bandung melakukan makan malam di Rumah Makan Pringjajar Pemalang, Asrama Haji Pondok Gede, dan Nasi *Box*. Sama halnya untuk rombongan peserta kegiatan KKL Surabaya-Malang yaitu di Rumah Makan Rembang, Hotel Grace Setia Surabaya, dan Nasi *Box*.

4. *Souvenir*

Adalah cinderamata yang diberikan kepada wisatawan atau pengguna jasa dari Walisongo *Tour & Travel*. Pada kesempatan kali ini Walisongo *Tour & Travel* memberi cinderamata kenang-kenangan kepada mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yaitu berupa tas dokumen jinjing. Namun dari Walisongo *Tour & Travel* juga menawarkan cinderamata lainnya seperti, bantal leher, gantungan kunci, dan masih banyak lagi. Itu semua bisa dipesan sesuai dengan keinginan konsumen. (Wawancara dengan Ketua Divisi Walisongo *Tour & Travel* pada tanggal 10 Juli 2018).

BAB IV

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN DIVISI WALISONGO
TOUR & TRAVEL PUSAT PENGEMBANGAN BISNIS DALAM
MELAYANI MAHASISWA PESERTA KKL FAKULTAS
DAKWAH UIN WALISONGO SEMARANG SEMESTER GASAL
TAHUN 2017/2018**

**1. Analisis Manajemen Pelayanan Divisi Walisongo *Tour & Travel*
Pusat Pengembangan Bisnis**

Wisatawan mempunyai kedudukan penting dan pengaruh yang besar dalam kehidupan pariwisata sebab sumber dan kehidupan sosial budaya suatu negara salah satunya bersumber dari unsur wisatawan. Karena itu, tugas pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat secara bersama-sama berupaya menyelenggarakan pelayanan sebaik-baiknya. Dalam hal ini juga termasuk dalam pelayanan Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis yang mempengaruhi kepuasan wisatawan khususnya mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang dalam menggunakan jasa Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada mahasiswa peserta KKL akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa peserta KKL. Pada akhirnya akan menciptakan loyalitas terhadap anggota Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis yang bersangkutan. Bila pelayanan atau jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan atau jasa itu akan

dipresepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan atau jasa itu akan dipresepsikan buruk.

Biro perjalanan wisata yang diatur dengan menggunakan manajemen yang baik serta sumber daya manusia yang cerdas dan bijaksana menjadi salah satu sarana pengembangan investasi bisnis yang cukup meraih untung terlebih lagi terdapat nilai plus dalam pelayanannya.

Manajemen yang baik akan menjalankan fungsi merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, serta pengawasan terhadap kegiatan KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semester Gasal Tahun 2017/2018. Akan tetapi manajemen pariwisata lebih dititik beratkan pada sektor jasa pelayanan dengan memberikan kepuasan yang optimal kepada wisatawan khususnya kepada mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018.

Manajemen adalah suatu proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya (Hasibuan, 1993 : 6). Menurut George R. Terry manajemen adalah suatu proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta

mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya (Hasibuan, 1996 : 3).

Manajemen sangat diperlukan dalam melaksanakan kegiatan KKL. Tanpa manajemen penyelenggaraan tidak akan berjalan dengan baik. Apalagi berkaitan dengan perjalanan jauh yang memerlukan waktu yang cukup lama. Sudah tentu perlu adanya manajemen. Untuk itu dalam penyelenggaraan kegiatan KKL harus dilakukan secara baik dan maksimal walaupun dalam kenyataanya kegiatan KKL masih tetap ada permasalahan-permasalahan yang muncul. Karena kegiatan KKL tidak terlepas dari permasalahan maka perlu manajemen yang baik dan profesional. Banyak pelayanan biro perjalanan wisata yang ikut terlibat pada penyelenggaraan kegiatan *tour and travel*. Salah satu biro perjalanan wisata tersebut adalah Walisongo *Tour & Travel* yang merupakan salah satu divisi dari Pusat Pengembangan Bisnis di UIN Walisongo Semarang.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada mahasiswa peserta KKL akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa peserta KKL. Pada akhirnya akan menciptakan loyalitas terhadap *tour leader* yang bersangkutan. Bila pelayanan atau jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan atau jasa itu akan dipresepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan maka kualitas pelayanan atau jasa itu akan dipresepsikan buruk.

Peserta KKL adalah mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah mendaftar Mata Kuliah dan ditetapkan melalui Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Jumlah peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semester Gasal tahun 2017/2018 sebanyak 377 mahasiswa yang terdiri dari :

Tabel. 3

**Jumlah Peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN
Walisongo Semester Gasal tahun 2017/2018**

No	Jurusan	Jumlah
1.	PMI	39
2.	MD	104
3.	BPI	105
4.	KPI	129
	Jumlah	377

Berdasarkan tempat kunjungan yang sudah disepakati, maka dari masing-masing jurusan mempunyai tempat kunjungan masing-masing. Seperti jurusan MD dan KPI mengadakan kegiatan KKL di Jakarta-Bandung, sedangkan untuk jurusan BPI dan PMI melakukan kegiatan KKL di Surabaya-Malang.

Berikut ini adalah analisis penyelenggaraan manajemen pelayanan Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis dalam meningkatkan pelayanan pada mahasiswa peserta KKL

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang
Semester Gasal tahun 2017/2018.

Idealnya sebuah organisasi yang menginginkan organisasinya berjalan maksimal dan mencapai tujuan secara optimal. Untuk pencapaian tujuan secara maksimal dan optimal tersebut, organisasi membutuhkan manajemen. Manajemen merupakan hal yang urgen dalam sebuah organisasi. Tanpa manajemen organisasi tidak berjalan dengan lancar. Berbicara mengenai manajemen tidak lepas dari pembicaraan fungsi-fungsi manajemen. Fungsi manajemen yang pertama kali yang harus diterapkan adalah fungsi perencanaan. Karena fungsi perencanaan merupakan sebuah tindakan untuk menentukan atau merancang tindakan yang harus dilakukan pada masa yang akan datang. Apabila sebuah organisasi tidak memiliki perencanaan maka organisasi itu tidak memiliki tujuan atau orientasi.

a. *Planning*

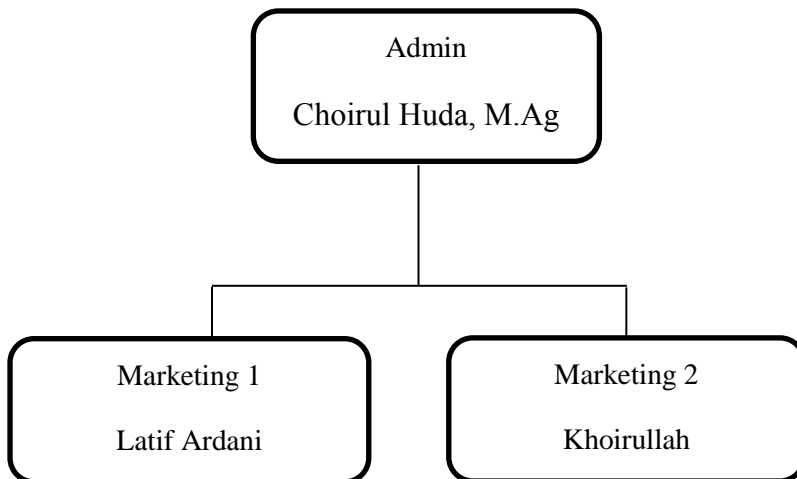
Planning merupakan proses pemikiran dan pengambilan keputusan yang matang dan sistematis, mengenai tindakan-tindakan yang akan dilakukan pada masa yang akan datang. Sebelum melakukan aktifitas mengorganisasi, mengarahkan, dan mengawasi terlebih dulu manajer harus membuat rencana yang memberikan tujuan dan arah organisasi, menentukan apa (*what*), kapan akan dikerjakan (*when*), siapa yang mengerjakan (*who*), dimana akan dikerjakan (*where*), dan bagaimana mengerjakannya (*how*) (Siswanto, 2005 : 44). Apa yang akan dikerjakan adalah

membuat jadwal keberangkatan kegiatan KKL, kapan pembuatan jadwal kegiatan KKL adalah sebelum kegiatan KKL berlangsung, siapa yang membuat jadwal kegiatan KKL adalah pengurus *Walisongo Tour & Travel*, membuat jadwal kegiatan KKL di Kantor *Walisongo Tour & Travel*, dan bagaimana cara mengerjakannya adalah dengan berdiskusi antara pengurus *Walisongo Tour & Travel* dan calon wisatawan atau calon peserta kegiatan KKL.

Divisi *Walisongo Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis di dalam melaksanakan kegiatan KKL selalu memperhatikan manajemen dengan baik. Karena Divisi *Walisongo Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis menginginkan organisasi berjalan dengan maksimal dan mencapai tujuan secara optimal. Selain memperhatikan manajemen, Divisi *Walisongo Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis selalu mempertimbangkan peraturan yang ada serta melihat situasi dan kondisi. Dari tindakan perencanaan Divisi *Walisongo Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis telah merancang jadwal perjalanan KKL sesuai tujuan dan jurusan yang ada. Pada kesempatan kali ini Divisi *Walisongo Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis membawa mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 untuk melakukan *study tour* ke Jakarta-Bandung dan Surabaya-Malang yang sudah disepakati oleh Dekan dan dosen-dosen lainnya. Perencanaan yang telah dibuat

oleh pengurus Divisi *Walisongo Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis tidak hanya sebatas rencana saja. Tetapi rencana tersebut oleh pengurus diimplementasikan, meskipun dalam tahapan dalam implementasi terkadang tidak sesuai dengan yang direncanakan. Karena perencanaan yang telah dibuat kadang tidak sesuai dengan situasi dan kondisi. Sehingga perencanaan dibuat mengalami modifikasi atau perencanaan kembali sesuai dengan kebutuhan. Pengurus-pengurus yang membuat jadwal perencanaan antara lain :

Tabel. 4
Struktur Organisasi Pusat Pengembangan Bisnis
Divisi *Walisongo Tour & Travel*



Setelah pengurus Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis menetapkan jadwal dan menyusun rencana-rencana atau program-program untuk mencapainya, selanjutnya mereka merancang dan melakukan berbagai program tersebut secara sukses. Berikut adalah contoh dari jadwal perlajanan kegiatan KKL Jakarta-Bandung dan Surabaya-Malang.

Tabel. 5

ITINERARY

KULIAH KERJA LAPANGAN JAKARTA – BANDUNG

Hari I	
15:00	: Perpisahan pemberangkatan dan perjalanan menuju Jakarta
15:30	: Perjalanan menuju Jakarta
19:00	: Makan malam di Local Restaurant (RM. Pringjajar Pematang) & shalat
21:00	: Melanjutkan perjalanan ke Jakarta
03:30	: Transit di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta
Hari II	
05:00	: Mandi, shalat dan makan pagi di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta
07:00	: Perjalanan menuju tempat kunjungan pertama sesuai Jurusan
08:30	: Kunjungan dimasing-masing lokasi kunjungan
12.30	: Makan siang (box) dan shalat di Masjid Istiqlal

15:00	: Prosesi kunjungan di Masjid Istiqlal
17:00	: Melanjutkan perjalanan ke Bandung dan makan malam
22:00	: <i>Check in</i> hotel dan istirahat/ <i>Free Program</i>
Hari III	
05:00	: Shalat subuh, mandi dan makan pagi di restoran hotel
08:00	: Perjalanan ke TWA Tangkuban Perahu Bandung
09:00	: Wisata di TWA Tangkuban Perahu Bandung
11:30	: Makan siang dan shalat
13:00	: Wisata ke Floating Market Bandung
14:30	: Perjalanan ke Cibaduyut
16:00	: Belanja di pusat oleh-oleh Cibaduyut
18:30	: Shalat dan makan malam di Local Restaurant
20:00	: Perjalanan Pulang Ke Semarang
Hari IV	
04:00	: Diharapkan sudah tiba di Semarang dengan membawa ilmu dan kenang-kenangan indah selama di Jakarta Bandung bersama Walisongo <i>Tour & Travel</i>

Tabel. 6
ITINERARY
KULIAH KERJA LAPANGAN SURABAYA-MALANG

Hari I	
15:00	: Persiapan Pemberangkatan ke Surabaya
15:30	: Perjalanan menuju Surabaya
19:30	: Makan malam di Rumah Makan Rembang dan shalat
21:00	: Melanjutkan perjalanan ke Surabaya
Hari II	
02:00	: Tiba di Hotel Grace Setia Surabaya untuk transit, mandi dan makan pagi
07:00	: Perjalanan ke tempat kunjungan (sesuai jurusan)
09:00	: Kunjungan I (sesuai lokasi)
12:00	: Makan siang dan shalat
13:00	: Kunjungan II Masjid Al-Akbar Surabaya untuk semua jurusan
15:00	: Perjalanan ke Batu Malang
19:00	: <i>Check In</i> Hotel, mandi dan makan malam
Hari III	
05:00	: Mandi, shalat, makan pagi dan <i>Check Out</i> Hotel
08:00	: Perjalanan menuju Agro Wisata Petik Apel

09:00	: Menikmati sensasi petik apel sendiri di Agrowisata Petik Apel
11:00	: Istirahat, shalat dan makan siang
13:30	: Wisata di Labirin dan Air Terjun Coban Rondo
16:30	: Perjalanan Pulang ke Semarang
18:00	: Makan malam di Rumah Makan Pandansari Pujon
Hari IV	
04:00	: Diharapkan sudah tiba di Semarang dengan membawa ilmu dan kenang-kenangan indah selama di Surabaya – Malang bersama Walisongo <i>Tour & Travel</i> .

b. *Organizing*

Organizing adalah pembagian kerja yang direncanakan untuk diselesaikan oleh anggota kesatuan pekerjaan, penetapan hubungan antar pekerja yang efektif diantara mereka, dan pemberian lingkungan dan fasilitas pekerjaan yang wajar sehingga mereka bekerja secara efisien. Pengorganisasian juga dapat didefinisikan sebagai suatu pekerjaan membagi tugas, mendelegasikan otoritas, dan menetapkan aktivitas yang hendak dilakukan oleh manajer pada seluruh hierarki organisasi (Siswanto, 2005 : 75).

Dalam tindakan *organizing*, Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis dalam pelaksanaan pelayanan KKL telah membentuk struktur organisasi. Dimana dalam struktur organisasi tersebut setiap pengurus memiliki tugas dan

tanggungjawabnya masing-masing. Dalam memberikan tugas dan tanggungjawab, Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis melihat kemampuan setiap individu. Sehingga nantinya tidak akan kesulitan dalam menjalankan tugasnya karena masing-masing individu telah ditempatkan sesuai dengan bidangnya. Didalam kepengurusan Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis ada tiga karyawan yaitu satu orang sebagai admin dan yang dua orang sebagai *marketing*. Selain itu khusus Divisi Walisongo *Tour & Travel* juga selalu mengadakan rapat kordinasi setiap akan ada kegiatan KKL, bagaimana membagi kelompok kegiatan KKL yang dalam kegiatan KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal 2017/2018 dibagi menjadi dua rombongan, yaitu rombongan ke Jakarta-Bandung dan Surabaya-Malang, dalam kegiatan pengorganisasian Walisongo *Tour & Travel* tidak selalu berjalan dengan lancar dalam melayani peserta KKL karena melihat *tour leader* yang jumlahnya hanya sedikit untuk melayani kegiatan KKL jadi harus menggunakan *tour leader* dari luar organisasi.

c. *Actuatting*,

Menurut G.R. Terry yaitu *Actuatting is setting all members of The Group to Want to achieve and to strike to achieve The objective willingly and keeping with the managerial planning and organizing efforts* (penggerakan adalah mengatur semua anggota

kelompok agar mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas secara bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan pengorganisasian) (Malayu, 2001 : 21).

Sebuah perencanaan tidak akan tercapai tanpa adanya implementasi. Oleh karena itu, ketika sebuah organisasi menginginkan hasil yang maksimal perlu adanya implementasi dari perencanaan yang telah ditetapkan, sehingga apa yang telah menjadi tujuan akan benar-benar tercapai.

Demi terealisasinya kegiatan KKL yang sudah ditetapkan bersama, anggota dari Divisi Walisongo *Tour & Travel* bekerja sama dan berusaha semaksimal mungkin dalam mengimplementasikan kegiatan KKL yang telah direncanakan. Dimulai dari membuat jadwal keberangkatan, akomodasi penginapan, konsumsi, dan *souvenir* yang akan diberikan kepada mahasiswa peserta KKL khususnya mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018. Semua anggota berperan aktif dalam melakukan kegiatan seperti yang telah direncanakan agar dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Akan tetapi bisa berubah sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan situasi dan kondisi. Dengan begitu proses kegiatan KKL berjalan dengan lancar, aman, dan nyaman. Meskipun demikian, kenyataan dari kegiatan KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 khususnya rombongan yang berkunjung ke

Jakarta-Bandung tidak sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan. Banyaknya jadwal yang meleset dari rencana kegiatan KKL, seperti dari Asrama Haji Pondok Gede yang akan menuju ke perusahaan atau lembaga-lembaga yang sudah ditetapkan dari jurusan dan konsentrasi masing-masing dari setiap mahasiswa peserta kegiatan KKL. Untuk mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah konsentrasi Manajemen Haji Umrah dan Wisata Religi berkunjung ke Kantor Departemen Agama Republik Indonesia, ada beberapa rombongan jurusan Manajemen Dakwah yang dipisah sesuai dengan konsentrasinya. Mahasiswa konsentrasi Bisnis Islam berkunjung ke Kantor PayTren menggunakan armada lain, sedangkan mahasiswa konsentrasi Manajemen Zakat Infaq dan Shodaqoh berkunjung ke Kantor yang masih satu bus dengan mahasiswa konsentrasi Manajemen Haji Umrah dan Wisata Religi. Pada saat sudah sampai di Kantor Bimas Islam, sang supir dan *tour leader* mengira bahwa kunjungan mahasiswa konsentrasi Zakat Infaq dan Shodaqoh sama dengan mahasiswa konsentrasi Manajemen Haji Umrah dan Wisata Religi, hal ini membuat dua rombongan bus tersebut ikut mengikuti rombongan bus yang salah tadi dan menyebabkan terulurnya waktu yang sudah ditentukan pada jadwal kegiatan KKL, ditambah lagi macetnya Ibu Kota Jakarta dan harus memutar balik arah yang dapat memakan banyak waktu membuat semakin terlambat untuk mengunjungi tempat atau lembaga, atau perusahaan-perusahaan lainnya. Kurang

berpengalamannya supir dan *tour leader* dalam mengikuti kegiatan KKL maupun kegiatan wisata lainnya dapat membuat perjalanan sedikit terhambat dan berdampak pada jadwal-jadwal berikutnya.

Gambar. 1

**Kunjungan Ke KEMENAG RI
Khusus Rombongan Jakarta-Bandung
Jurusan MD Konsentrasi Manajemen Haji Umrah
dan Wisata Religi**



Gambar. 2
Kunjungan Ke Masjid Istiqlal
Khusus Rombongan Jakarta-Bandung



d. *Controlling*

Controlling atau yang biasa disebut dengan pengawasan adalah proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Tanpa adanya pengawasan tidak dapat dikatakan berhasil (Effendi, 2014 : 205). Pengawasan dapat dianggap sebagai aktivitas untuk menemukan, mengoreksi penyimpangan-penyimpangan penting dalam hasil yang dicapai dari aktivitas-aktivitas yang direncanakan, karena didalam sebuah aktivitas tersebut wajar apabila terdapat adanya kekeliruan tertentu, kegagalan-kegagalan dan petunjuk-petunjuk yang tidak efektif hingga terjadi penyimpangan yang tidak diinginkan dari pada tujuan yang ingin dicapai (Terry, 2012 : 395).

Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis Divisi selalu mengadakan pengawasan atau yang disebut dengan evaluasi. Evaluasi ini dilakukan untuk mengkaji ulang apa yang telah dilakukan oleh pengurus dari divisi Walisongo *Tour & Travel*. Evaluasi dilakukan setiap selesai kegiatan KKL dengan metode musyawarah dan diskusi bersama. Setelah itu membuat laporan pertanggung jawaban atas kegiatan KKL yang sudah dilaksanakan tersebut agar semuanya transparan. Dengan adanya evaluasi tersebut pengurus dapat mengetahui kepuasan peserta KKL pada pelayanan yang sudah diberikan secara maksimal dan bisa lebih baik dari pelayanan-pelayan sebelumnya. Supaya tidak hanya peserta KKL saja yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengurus *travel* dan *tour leader*, melainkan juga pengguna jasa Walisongo *Tour & Travel* lainnya yang dari luar UIN Walisongo.

Jadi dapat ditarik kesimpulan kesimpulan bahwa Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis di dalam organisasinya selalu memperhatikan manajemen dalam penyelenggaraan kegiatan KKL namun kurang berjalan dengan maksimal karena adanya unsur ketidak sengajaan dalam perjalanan seperti kurang lancarnya perjalanan atau sering terjadi kemacetan di kota-kota besar yang menyebabkan tertundanya kunjungan dari suatu objek wisata ke wisata lainnya. Walaupun terkadang perencanaan tidak sesuai dengan implementasi. Kemudian terbukti

bahwa Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis memiliki struktur organisasi. Dengan struktur organisasi setiap pengurus memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Dengan melihat kemampuan dalam bidangnya masing-masing sehingga dalam melakukan kegiatan KKL dapat berjalan dengan mudah dan lancar.

Dalam proses implementasi Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis telah melakukan sesuai dengan perencanaan atau jadwal yang telah dibuat. Dalam memberikan pengarahan di dalam bus, menjelaskan apa saja yang harus diperhatikan saat perjalanan dan saat berada di suatu lembaga atau instansi sesuai kebutuhan jurusan masing-masing. Implementasi berjalan sesuai dengan rencana, namun dalam mengimplementasikan masih ada perubahan jadwal karena faktor kebutuhan dan karena ada sesuatu yang menjadikan perubahan jadwal perjalanan tersebut. Setelah selesai pelaksanaan kegiatan KKL, Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis selalu melakukan evaluasi. Evaluasi ini dilakukan untuk mengkaji ulang bagaimana proses kegiatan KKL yang telah dilakukan oleh para pengurus. Adapun sistem evaluasi yang dilakukan oleh Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis adalah dengan menggunakan metode musyawarah dan diskusi bersama, setelah itu membuat laporan pertanggung jawaban atas kegiatan KKL yang sudah dilaksanakan

tersebut agar semuanya transparan. Dalam kenyataanya, pada saat kegiatan KKL khusus rombongan Jakarta-Bandung ada beberapa *controlling* yang tidak bekerja yaitu tidak adanya pengawasan yang diberikan dari Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis yang menerjunkan seorang *Tour Escort* (TE) yang tugasnya hampir mirip dengan TL hanya saja TE tidak berangkat atau pulang bersama rombongan kegiatan KKL. Sifatnya wajib bagi seluruh grup atau rombongan karena merupakan peraturan dari dinas pariwisata setempat. Tanggungjawab TE adalah memastikan grup atau rombongan yang dipimpinnya dalam keadaan baik, sehat, dan lengkap didalam area atau zona tugasnya.

Choirul Huda mengatakan pelayanan yang diberikan oleh Walisongo *Tour & Travel* yaitu meliputi transportasi, akomodasi, konsumsi, dan *souvenir* yang dilakukan pada saat kegiatan berlangsung.

1. Transportasi

Pelayanan transportasi yang diberikan oleh Walisongo *Tour & Travel* dalam menjalankan kegiatan KKL, yaitu ketika melakukan kunjungan pada tempat-tempat yang sudah direncanakan sesuai dengan bidang pendidikan atau jurusan dari masing-masing fakultas dengan menggunakan bus pariwisata yang dilengkapi dengan ac dan tv digital dan fasilitas lainnya. Ada delapan bus yang digunakan dalam kegiatan KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semester Gasal

Tahun 2017/2018. Lima diantaranya membawa rombongan mahasiswa yang berkunjung ke Jakarta-Bandung dan yang tiga membawa rombongan mahasiswa ke Surabaya-Malang. Khusus rombongan Jakarta-Bandung menambah beberapa armada lain untuk membawa beberapa rombongan mahasiswa mengunjungi lembaga atau institusi yang sudah ditetapkan sesuai dengan konsentrasi dari masing-masing mahasiswa. Armada yang digunakan antara lain satu minibus dan Grab.

2. Akomodasi

Akomodasi merupakan tempat penginapan atau pengasramaan sebagai penampungan sementara pada waktu peserta KKL berada di tempat yang lokasinya berdekatan dengan tempat kunjungan. Untuk hotel atau penginapan diatur oleh pihak Walisongo Tour & Travel. Untuk rombongan Jakarta-Bandung tempat penginapan yang digunakan adalah di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta karena tempatnya yang masih satu kota dengan tempat kunjungan selanjutnya dan penginapan lainnya yaitu di Villa dekat dengan wisata Tangkupan Perahu. Sedangkan untuk rombongan peserta kegiatan KKL Surabaya-Malang yaitu Hotel Grace Setia Surabaya.

3. Konsumsi

Dalam kegiatan KKL, konsumsi diberikan kepada peserta KKL pada jam makan pagi, siang dan malam hari.

Konsumsi ini di atur dan dikelola oleh Walisongo Tour & Travel. Baik konsumsi dalam bentuk snack, nasi box atau makan di restoran.

Dalam pelaksanaan pelayanannya, Walisongo Tour & Travel berusaha untuk memberikan pelayanan dengan baik. Proses pelayanan dilakukan dengan terencana agar semua proses kegiatan KKL lebih efektif dan efisien. Konsumsi yang diberikan kepada peserta kegiatan KKL bisa berada di rumah makan maupun berupa nasi kotak. Untuk rombongan peserta kegiatan KKL Jakarta-Bandung melakukan makan malam di Rumah Makan Pringjajar Pemalang, Asrama Haji Pondok Gede, dan Nasi Box. Sama halnya untuk rombongan peserta kegiatan KKL Surabaya-Malang yaitu di Rumah Makan Rembang, Hotel Grace Setia Surabaya, dan Nasi Box.

4. Souvenir

Adalah cinderamata yang diberikan kepada wisatawan atau pengguna jasa dari Walisongo Tour & Travel. Pada kesempatan kali ini Walisongo Tour & Travel memberi cinderamata kenang-kenangan kepada mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yaitu berupa tas dokumen jinjing. Namun dari Walisongo Tour & Travel juga menawarkan cinderamata lainnya seperti, bantal leher, gantungan kunci, dan masih banyak lagi. Itu semua bisa dipesan sesuai dengan keinginan konsumen. (Wawancara

dengan Ketua Divisi Walisongo Tour & Travel pada tanggal 10 Juli 2018).

Dengan adanya tindakan fungsi manajemen dan didukung dengan pelayanan yang baik dalam pelaksanaan kegiatan KKL pada Pusat Pengembangan Bisnis Divisi Walisongo *Tour & Travel* diharapkan dapat berjalan dengan lancar, aman dan nyaman. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan pada pelayanan yang diberikan kepada khususnya mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang maupun kepada wisatawan atau pengguna jasa Pusat Pengembangan Bisnis Divisi Walisongo *Tour & Travel* lainnya.

2. Analisa Upaya Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis dalam Melayani Mahasiswa Peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Tahun 2017

Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis berusaha semaksimal mungkin dalam menyelenggarakan kegiatan KKL dengan mengedepankan pelayanan yang baik guna memuaskan mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018. Sebagaimana itu sudah menjadi tujuan organisasi dalam menyelenggarakan kegiatan KKL. Selain itu, Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis juga menerapkan fungsi manajemen dalam

organisasinya. Meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan-hambatan yang tidak disengaja. Karena pada dasarnya pada setiap kegiatan pasti ada kendala. Tergantung pengurus atau anggota dari Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis dalam menyikapinya dengan baik, sehingga kegiatan terlihat berjalan dengan lancar.

Pada perusahaan jasa, kemampuan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan itu sendiri dari, ada beberapa faktor untuk mengukur kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman, Valirie Zeitham dalam Lovelock (2010:154) bahwa ada beberapa dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

a. *Tangibles* (Wujud fisik)

Kemampuan dalam perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Hal ini meliputi penampakan dari fasilitas, gedung perusahaan, peralatan dan penampilan karyawan perusahaan. Sebuah perusahaan yang mempunyai fasilitas yang lengkap serta gedung yang memadai akan mempengaruhi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang dibeikan perusahaan tersebut. Konsumen selalu mencoba menilai suatu pelayanan atau jasa sebelum mereka membeli dan karena mereka tidak mampu untuk melihat jasa itu sendiri, dengan demikian mereka akan menilai semua benda-benda yang bersasosiasi dengan pelayanan atau jasa tersebut.

Sama seperti halnya Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis yang sudah memiliki gedung atau kantor sendiri yang masih satu gedung dengan UIN Walisongo untuk melakukan suatu usahanya. Memiliki peralatan atau fasilitas yang cukup canggih untuk menghubungkan segala sesuatunya dengan mudah dan cepat. Adapun juga tentang para karyawan Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis yang selalu mengenakan seragam pada saat jam kerja dan pada saat kegiatan KKL berlangsung. Dengan demikian mereka dapat menarik konsumen untuk datang dan menggunakan jasa mereka dan sudah diwujudkan dalam bentuk pelayanan pada kegiatan KKL mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 yang berkunjung ke Jakarta-Bandung dan Surabaya-Malang. Membuat jadwal perjalanan, menyiapkan armada, memesan penginapan dan memberikan *souvenir* sebagai kenang-kenangan dari Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan atau jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. *Reliability* bukan hanya sangat penting untuk masalah-masalah yang sangat besar, tetapi sering kali pelayanan atau jasa yang kecilpun merupakan hal yang penting untuk konsumen dalam memberikan penilaian apakah suatu pelayanan atau jasa berkualitas tinggi atau rendah.

Akibat dari pelayanan yang buruk perusahaan akan menerima publikasi yang negatif dan hal itu menyebabkan berkurangnya konsumen yang akan menggunakan pelayanan atau jasa dikemudian hari. Sama seperti Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis mereka berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik semaksimal mungkin kepada mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018, sebagai bukti dan kepercayaan bahwa Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis ingin mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 menikmati pelayanan yang mereka berikan, karena kepuasanlah yang menjadi tujuan utamanya. Namun disisi lain peserta KKL yang berkunjung ke Jakarta-Bandung merasa kurang puas dengan kehandalan para *tour leader* saat mendampingi mereka. Salah satu wawancara dari peserta KKL mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 yang berkunjung ke Jakarta-Bandung mengatakan :

“Kurangnya penjelasan mengenai daerah atau tempat-tempat kunjungan oleh *tour leader* pada saat didalam bus atau saat perjalanan membuat perjalanan menjadi bosan, diperjalanan hanya memutar musik itu-itu saja, saya sih merasa kurang berkesan dengan KKL kali ini. Salah tempat pada kunjungan hari pertama sudah membuat jadwal menjadi sedikit kacau.” (wawancara dengan salah

satu peserta kegiatan KKL pada Sabtu, 27 Oktober 2018 pukul 20:30).

Adapun wawancara lain dengan mahasiswa peserta KKL yang berkunjung ke Surabaya-Malang, mengatakan :

“pengalamanku ikut KKL ini ya mengesankan, perjalanannya juga enak, tidak terlalu macet, kalo macet ya wajar kan namanya juga Ibu Kota Jawa Timur. Kalau didalam bus ya enak aja, tidur atau karaokean sama teman-teman yang lain, TL nya juga baik, enak pokoknya.” (wawancara dengan salah satu peserta kegiatan KKL pada Minggu 28 Oktober 2018 pukul 09:20).

Dari kedua wawancara diatas sangat berbeda antara jawaban peserta KKL yang berkunjung ke Jakarta-Bandung dan Surabaya-Malang. Ada peristiwa dimana pada saat peserta kegiatan KKL rombongan Jakarta-Bandung jurusan Manajemen Dakwah yang supir dan *tour leadernya* tidak begitu menguasai daerah Kota Jakarta yang mengakibatkan terlambatnya waktu kunjungan ke Kantor Kementerian Agama Republik Indonesia. Kurang berpengalamannya supir dan *tour leader* dalam mengikuti kegiatan KKL maupun kegiatan wisata lainnya dapat membuat perjalanan sedikit terhambat dan berdampak pada jadwal-jadwal berikutnya. Hal ini berdampak pada daerah kunjungan-kunjungan selanjutnya. Pada dasarnya masing-masing perjalanan memiliki kendalanya sendiri-sendiri dan itu yang menyebabkan perbedaan dari rasa ketidakpuasan yang mereka dapat.

c. *Responsiveness* (Kecepatan dan kegunaan)

Suatu kebijaksanaan untuk memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan, tidak membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas yang menyebabkan persepsi kinerja perusahaan dianggap negatif. *Responsiveness* bukan hanya menyangkut dari cepatnya suatu pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari penyedia pelayanan atau jasa dalam membantu konsumen. Pelayanan yang ada di Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis sudah cukup baik untuk menyakinkan mahasiswa peserta kegiatan KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 atau pelanggan yang akan menggunakan jasa mereka, karena mereka tidak ingin mengecewakannya. Akan tetapi dilapangan sangat berbeda, ada beberapa faktor yang menjadikan kinerja para *tour leader* dianggap tidak sesuai dengan tugasnya, para mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 khusus yang berkunjung ke Jakarta-Bandung merasa para *tour leader* kurang cepat dalam melayani mereka, terkesan kaku dan kurang komunikasi dengan para peserta KKL. Hal ini menyebabkan tidak nyamannya dalam perjalanan.

d. *Assurance* (Jaminan dan Keamanan)

Jaminan meliputi : kompetensi, *courtesy*, *credibility*, dan *security*. Kompetensi artinya karyawan mempunyai pengetahuan

serta keramahan melaksanakan tugas secara sopan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. *Courtesy* meliputi kesopanan dan keramahan dari karyawan kepada konsumen. Dan kredibilitas yaitu menyangkut reputasi perusahaan. Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis sudah cukup untuk menjamin jaminan keselamatan dan keamanan saat melakukan kegiatan KKL, karena dari biro perjalanan sendiri selalu menggunakan bus yang kondisinya baik dan biasanya sering menggunakan bus-bus yang baru untuk kegiatan KKL, mengingat waktu tempuh cukup jauh dan lama. Pada kegiatan KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 khusus rombongan kunjungan ke Jakarta-Bandung banyak kunjungan-kunjungan yang tidak sesuai dengan waktu yang sudah dijadwalkan. Meskipun ada beberapa faktor *eksternal* yang mempengaruhi hal tersebut, seperti jalanan Ibu Kota Jakarta yang sangat padat, hujan deras yang membuat macet, supir dan *tour leader* yang tidak paham betul dengan tempat-tempat yang akan dikunjungi. Namun dari pihak Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis tidak melakukan kompensasi terkait kerugian yang dirasakan oleh peserta kegiatan KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018. Seperti mengganti tempat kunjungan yang tidak bisa dikunjungi atau dinikmati dengan

obyek wisata lainnya. Contohnya seperti hotel di Bandung yang sudah dipesan untuk istirahat dari perjalanan Kota Jakarta hanya bisa dinikmati pada saat pagi hari untuk makan pagi dan mandi, karena ada beberapa faktor yang membuat perjalanan menjadi tidak sama seperti yang sudah dijadwalkan. Salah satu wawancara dari peserta KKL dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 yang berkunjung ke Jakarta-Bandung mengatakan :

“Tidak ada kompensasi uang kembali atau diganti dengan tempat wisata lainnya gitu. Yaa meskipun perubahan jadwal adalah salah satu dari faktor *eksternal* tetapi mereka tidak punya *plan A plan B* untuk mengganti kerugian yang kita terima. Sangat disayangkan sekali memang. Supir dan *tour leadernya* kurang handal, kurang tau daerah Jakarta. Salah tempat, macet, membuat *itinerarynya* berantakan.”

Kehandalan seorang karyawan dalam setiap pelayanan dapat mempengaruhi penilaian terhadap suatu organisasi atau perusahaan dalam bidang jasa. Hal ini mempengaruhi kepuasan pelanggan, sama halnya dalam hal pelayanan wisata. Pelayanan yang baik terhadap wisatawan atau mahasiswa dalam hal kegiatan KKL ini dapat mempengaruhi wisatawan atau peserta kegiatan KKL untuk kembali menggunakan jasa atau pelayanan tersebut.

e. *Emphaty* (Perhatian)

Empati meliputi : *acces*, *communication*, dan *understanding costumer*. Memberikan perhatian yang baik dan

bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan konsumen. Pada hal ini Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis berusaha semaksimal mungkin mendampingi pada saat kegiatan KKL berlangsung, memberikan pelayanan perhatian kepada para konsumen maupun peserta kegiatan KKL. Namun demikian, mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 yang khusus berkunjung ke Jakarta-Bandung kurang merasa puas dengan pelayanan yang ada, mereka mengatakan bahwa para *tour leader* kurang membantu apa-apa yang mereka inginkan. Berbeda dengan mahasiswa peserta KKL yang berkunjung ke Surabaya-Malang, mereka mengatakan bahwa *tour leader* yang mendampingi mereka cukup membantu dan mengesankan.

Melihat perbedaan kepuasan yang ada antara peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 yang berkunjung ke Jakarta-Bandung dengan Surabaya-Malang pada pelayanan dari Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis menjadikan peneliti ingin mengetahui mengapa mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 yang berkunjung ke

Jakarta-Bandung merasa tidak puas, ternyata ada beberapa faktor yang menjadikan mereka tidak puas yaitu :

- a. Faktor perjalanan di Ibu Kota Jakarta yang begitu macet membuat jadwal perjalanan menjadi tidak sesuai dengan jadwal yang sudah di tentukan yang mengakibatkan terlambatnya menuju tempat kunjungan selanjutnya,
- b. Faktor penginapan yang hanya digunakan untuk tempat transit saja, seperti mandi dan sarapan pagi hal ini mengakibatkan para peserta KKL tidak dapat menikmati penginapan yang sudah disediakan,
- c. Faktor *tour leader* yang kurang professional dalam melayani peserta KKL kunjungan Jakarta-Bandung. (wawancara salah satu peserta KKL khusus rombongan ke Jakarta-Bandung tanggal 27 Oktober 2018 pukul 20:30).

Dari ketiga faktor yang ada, ada satu faktor yang membuat para peserta KKL kunjungan Jakarta-Bandung merasa perjalanannya tidak berkesan yaitu faktor *tour leader* yang kurang profesional dalam melayani peserta KKL kunjungan Jakarta-Bandung. *Tour Leader(TL)* sendiri adalah seseorang yang mendampingi rombongan atau peserta kegiatan dari awal *tour* sampai akhir *tour*. Seorang TL tidak wajib mengetahui sejarah, budaya, serta seluk beluk dari setiap kota yang dikunjungi karena tugasnya bukan menjelaskan tetapi hanya memimpin rombongan *tour*. Namun akan memiliki nilai tambah jika seorang

TL juga bisa melengkapi dirinya dengan pengetahuan mengenai kota-kota yang dikunjungi, karena bisa jadi keterbatasan bahasa antara pemandu wisata dengan peserta membuat para peserta lebih merasa nyaman untuk bertanya kepada TL dari pada pemandu wisata (biasanya pemandu wisata adalah penduduk local yang memiliki lisensi untuk menjadi pemandu wisata, jarang ada pemandu wisata yang berbahasa Indonesia).

Tanggung jawab seorang *Tour Leader* (TL) yaitu :

- 1) Membimbing dan memimpin grup atau rombongan dari awal sampai akhir *tour*.
- 2) Mengatur jadwal mulai dari *morning call*, *ontime schedule* dengan menyesuaikan kondisi yang ada.
- 3) Memastikan bahwa grup atau rombongan yang dia pimpin dalam keadaan baik dan sehat.
- 4) Memastikan bahwa grup atau rombongan yang dipimpinnya lengkap (tidak ada yang tertinggal).

Hal-hal yang harus dikuasai oleh *Tour Leader* (TL) yaitu :

- 1) Penguasaan bahasa, baik bahasanya sendiri (*native language*), bahasa asing (Bahasa Inggris wajib hukumnya), maupun bahasa daerah yang akan ia kunjungi.
- 2) Pengalaman berinteraksi, maksudnya seorang TL biasanya membawa rombongan (minimal 10 orang) yang sebelumnya belum tentu semua saling mengenal, maka kesempatan ini

pun TL dituntut untuk mampu menjadi *ice breaker* dan sigap dalam menghadapi berbagai situasi.

- 3) Mampu bersikap tegas pada saat bertugas, artinya terkadang ada beberapa wisatawan atau peserta kegiatan KKL yang secara tidak langsung bercerita mengenai masalah kehidupan pribadinya. Disisi lain TL juga harus menjadi pendengar yang baik, namun jika sudah melewati batas TL harus mengambil tindakan tegas terhadap wisatawan atau peserta kegiatan KKL.
- 4) Dituntut untuk menjadi sok tahu, selalu ada saja kejadian-kejadian yang tidak terduga selama diperjalanan. Tugas TL sebagai pun terkadang membawa grup atau rombongan ketempat-tempat yang belum pernah kita kunjungi sebelumnya. Disinilah ke-percayaan diri seorang TL dibutuhkan untuk menjawab dan menghadapi masalah-masalah yang tak terduga selama program perjalanan wisata.

Adapun beberapa hal yang bukan menjadi tugas *Tour Leader* (TL) yaitu :

- 1) Mengangkat koper, jika seorang TL menawarkan pertolongan untuk mengangkat koper wisatawan, itu adalah murni inisiatif dari seorang TL untuk membantu bukan kewajiban TL.
- 2) Menjaga koper peserta ketika sarapan atau belanja atau ke toilet. Barang-barang peserta adalah mutlak tanggungjawab

peserta. TL hanya mengingatkan agar para peserta selalu menjaga barang-barangnya dengan baik. Jika barang peserta hilang, bukan tanggung jawab TL ataupun pihak lain. Jika TL menawarkan untuk membantu menjaga koper anda selama anda tidak berada didekat koper anda, itu adalah murni inisiatif dari seorang TL bukan kewajibannya. Anda bisa meminta pertolongan kepada TL ketika harus berada jauh dari koper anda, namun bukan berarti anda memaksa TL untuk melakukannya.

- 3) Mengetahui seluk beluk setiap jalan dan lalu lintas di suatu kota. Misalnya ada kemacetan, kecelakaan, jalanan rusak, dan lain-lain. Mereka bukan polisi lalu lintas yang terus *update* dengan kondisi jalan dan lalu lintas terkini.
- 4) Menjelaskan dan memaparkan secara detail kota atau tempat wisata yang dikunjungi, hal ini adalah murni tugas pemandu wisata bukan TL.
- 5) Melayani para peserta berlebihan, misalnya membelikan air mineral untuk minum, memesan makanan tambahan, membayar tagihan untuk hal-hal pribadi yang tidak termasuk di dalam agenda perjalanan atau kesepakatan. Tugas TL adalah membimbing dan memimpin rombongan bukan melayani atau bahkan menraktir rombongan di luar *service* yang telah disepakati dalam *selling itinerary* (www.pesonaindo.com)

Banyak dari mahasiswa peserta KKL dan para dosen pembimbing khususnya yang berkunjung ke Jakarta-Bandung mengatakan bahwa tidak mengesankannya kegiatan KKL karena para *tour leader* yang kurang profesional terhadap tugas yang mereka lakukan. Sedangkan, para *tour leader* dituntut untuk melayani sepenuhnya dari awal kegiatan sampai akhir kegiatan. Padahal tugas dari para *tour leader* adalah untuk mendampingi rombongan peserta KKL dari awal sampai akhir kegiatan. Hal tersebut mengakibatkan seolah-olah para *tour leader* lah yang salah dalam kegiatan KKL tersebut. Jika diperhatikan lebih lanjut ada beberapa faktor lain yang menjadikan perjalanan atau kegiatan KKL yang khusus ke Jakarta-Bandung yang dirasa kurang memuaskan yaitu karena kondisi jalanan Ibu Kota yang macet yang membuat jadwal perjalanan menjadi tidak sama dengan jadwal yang sudah dibuat sebelumnya. Berbeda dengan rombongan mahasiswa peserta kegiatan KKL yang berkunjung ke Surabaya-Malang yang *enjoy* dengan perjalanan KKLnya.

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini akan penulis sajikan beberapa kesimpulan dan saran-saran yang penulis buat berkenaan dengan “Manajemen Pelayanan Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis dalam Melayani Mahasiswa Peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal Tahun 2017/2018”. Adapun kesimpulan dan saran-saran tersebut adalah :

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitain, penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam pelaksanaan kegiatan KKL, baik pada saat pembuatan jadwal kunjungan, persiapan keberangkatan, ditempat kunjungan sampai kembali lagi ke Kampus UIN Walisongo Semarang, Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis telah melaksanakan kegiatan KKL dengan memperhatikan fungsi-fungsi manajemen diantaranya perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Fungsi-fungsi tersebut diterapkan dalam rangka mempermudah kegiatan KKL dalam pelayanan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018. Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis di dalam organisasinya selalu memperhatikan manajemen dalam penyelenggaraan kegiatan KKL namun kurang berjalan dengan

maksimal karena adanya unsur ketidak sengajaan dalam perjalanan seperti kurang lancarnya perjalanan atau sering terjadi kemacetan dikota-kota besar yang menyebabkan tertundanya kunjungan dari suatu objek wisata ke wisata lainnya. Walaupun terkadang perencanaan tidak sesuai dengan implementasi. Kemudian terbukti bahwa Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis memiliki struktur organisasi. Dengan struktur organisasi setiap pengurus memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Dengan melihat kemampuan dalam bidangnya masing-masing sehingga dalam melakukan kegiatan KKL dapat berjalan dengan mudah dan lancar. Dalam proses implementasi Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis telah melakukan sesuai dengan perencanaan atau jadwal yang telah dibuat. Dalam memberikan pengarahan di dalam bus, menjelaskan apa saja yang harus diperhatikan saat perjalanan dan saat berada di suatu lembaga atau instansi sesuai kebutuhan jurusan masing-masing. Implementasi berjalan sesuai dengan rencana, namun dalam mengimplementasikan masih ada perubahan jadwal karena faktor kebutuhan dan karena ada sesuatu yang menjadikan perubahan jadwal perjalanan tersebut. Setelah selesai pelaksanaan kegiatan KKL, Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis selalu melakukan evaluasi. Evaluasi ini dilakukan untuk mengkaji ulang bagaimana proses kegiatan KKL yang telah

dilakukan oleh para pengurus. Adapun sistem evaluasi yang dilakukan oleh Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis adalah dengan menggunakan metode musyawarah dan diskusi bersama, setelah itu membuat laporan pertanggung jawaban atas kegiatan KKL yang sudah dilaksanakan tersebut agar semuanya transparan.

2. Upaya meningkatkan pelayanan yang dilakukan oleh Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis dalam penyelenggaraan kegiatan KKL sudah cukup baik, hal ini dilihat dari wujud adanya kantor dan memiliki peralatan atau fasilitas yang cukup canggih untuk menghubungkan segala sesuatunya dengan mudah dan cepat. Adapun juga tentang para karyawan Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis yang selalu mengenakan seragam pada saat jam kerja dan pada saat kegiatan KKL berlangsung. Dengan demikian mereka dapat menarik konsumen untuk datang dan menggunakan jasa mereka. Kehandalan dan perhatian dari para *tour leader* yang memimpin rombongan kegiatan KKL menjadi salah satu pendukung kepuasan dari mahasiswa peserta KKL yang berkunjung ke Jakarta-Bandung dan Surabaya-Malang karena mereka adalah yang mengatur kegiatan KKL tersebut, dalam hal ini ada beberapa *tour leader* yang kurang profesional dalam tugasnya dan menyebabkan ketidakpuasan yang dirasakan oleh mahasiswa peserta KKL khususnya rombongan kunjungan Jakarta-Bandung.

Kecepatan atau ketangkasan para *tour leader* yang kurang maksimal membuat pelayanan menjadi terlihat kurang memuaskan, ada beberapa faktor yang menjadikan kinerja para *tour leader* dianggap tidak sesuai dengan tugasnya, para mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 yang berkunjung ke Jakarta-Bandung merasa para *tour leader* kurang cepat dalam melayani mereka, terkesan kaku dan kurang komunikasi dengan para peserta KKL. Dalam masalah jaminan dan keamanan Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis sudah cukup untuk menjamin jaminan keselamatan dan keamanan saat melakukan kegiatan KKL, karena dari biro perjalanan sendiri selalu menggunakan bus yang kondisinya baik dan biasanya sering menggunakan bus-bus yang baru untuk kegiatan KKL. Banyak dari mahasiswa peserta KKL dan para dosen pembimbing khususnya yang berkunjung ke Jakarta-Bandung mengatakan bahwa tidak mengesankannya kegiatan KKL karena para *tour leader* yang kurang profesional terhadap tugas yang mereka lakukan. Sedangkan, para *tour leader* dituntut untuk melayani sepenuhnya dari awal kegiatan sampai akhir kegiatan. Padahal tugas dari para *tour leader* adalah untuk mendampingi rombongan peserta KKL dari awal sampai akhir kegiatan. Hal tersebut mengakibatkan seolah-olah para *tour leader* lah yang salah dalam kegiatan KKL tersebut. Jika

diperhatikan lebih lanjut ada beberapa faktor lain yang menjadikan perjalanan atau kegiatan KKL yang khusus ke Jakarta-Bandung yang dirasa kurang memuaskan yaitu karena kondisi jalanan Ibu Kota yang macet yang membuat jadwal perjalanan menjadi tidak sama dengan jadwal yang sudah dibuat sebelumnya. Berbeda dengan rombongan mahasiswa peserta kegiatan KKL yang berkunjung ke Surabaya-Malang yang *enjoy* dengan perjalanan KKLnya.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada pimpinan dan staf pengurus Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis UIN Walisongo Semarang untuk senantiasa meningkatkan perhatiannya terhadap pelaksanaan program KKL yang akan datang.
2. Meskipun hasil penelitian menunjukan pelayanan di Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis UIN Walisongo Semarang kurang baik. Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis UIN Walisongo Semarang harus meningkatkan pelayanan KKL khususnya pada mahasiswa UIN Walisongo Semarang.
3. Diharapkan kepada para *tour leader* yang akan mendampingi rombongan kegiatan pariwisata atau khususnya kegiatan KKL di

UIN Walisongo sudah mempunyai bekal yang mumpuni dalam bidang *tour & travel*.

4. Penelitian ini diharapkan bisa membantu Divisi Walisongo *Tour & Travel* Pusat Pengembangan Bisnis UIN Walisongo Semarang untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada para calon peserta KKL di UIN Walisongo Semarang dan para wisatawan yang akan menggunakan jasa Walisongo *Tour & Travel* UIN Walisongo Semarang.

C. Kata penutup

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT. Tuhan yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang bahwa dengan segala nikmatnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan lancar.

Sebagai manusia yang tidak lepas dari kekhilafan, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran sangat dibutuhkan untuk menyempurnakan dan pengembangan lebih lanjut.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi penulis khususnya dan masyarakat pada umumnya. *Amin ya Rabbal'alamin.*

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1992. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2011, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Thun 1430 H/2009 M*, Jakarta : Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI.
- Choliq, Abdul. 2011. *Manajemen Haji dan Wisata Religi*. Yogyakarta : Mitra Cendekia.
- Darmardjati, R.S. 2001. *Istilah – Istilah Dunia Pariwisata*, Jakarta : Penerbit Pradyna Paramita.
- Departemen Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi, DKI Jakarta. 1991. *Info Pariwisata Jaya*. Jakarta :
- Effendi, Usman. 2014. *Asas Manajemen*. Jakarta : Rajawali Press.
- Handoko, T, Hani. 1989. *Manajemen Edisi II*. Yogyakarta : BPFE.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT : Aksara Bumi.
- Idris, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta : Erlangga.
- Kasmir, 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Kayo, Khatib Pahlawan. 2007. *Manajemen Dakwah*. Jakarta : Amzah.
- Lovelock, Christopher. 2010. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Prespektif Indonesia*. Jakarta :Erlangga.

- Manullang, M. 1983. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Moleong, Lexy J. 1993. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Muchtharom, Zaini. 1996. *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*. Yogyakarta : Al-Amin.
- Muhammad, Abu Isa bin Isa at-Tirmidzi. 2013. *Ensiklopedia Hadits Meniti Jalan Menuju Cahaya Sunnah*. Jakarta : PT. Niaga Swadaya.
- Muhtadi, Asep Saeful dan Ahmad Agus Syafi'i. 2003. *Metode Penelitian Dakwah*. Bandung : Pustaka Setia.
- Munir, M. Ilahi Wahyu. 2006. *Manajemen Dakwah*. Jakarta : Kencana Prenada Media Grup.
- Musahadi, 2014, *Buku Panduan Program Sarjana (S1) dan Diploma (D3) IAIN Walisongo Semarang Tahun 2014/2015 Peraturan Rektor IAIN Walisongo Nomor : 29 Tahun 2014*.
- Musanef. 1995. *Manajemen Usaha Pariwisata Di Indonesia*. Jakarta: PT Toko Gunung Agung.
- Nahrawi, M Nahar. 2009 *Manajemen Pelayanan Haji Di Indonesia*. Jakarta : Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Panduan Teknis Kuliah Kerja Lapangan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Walisongo Semarang Tahun 2017.
- Pendid, N.S. 1999. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta : Penerbit Pradyna Paramita.

Poerwadarminto. 1993. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.

Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Ratminto Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta : Pustaka Pelajar.

_____. 2013, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta : Pustaka Pelajar.

Siagian, Sondang. P. 1989. *Fungsi-Fungsi Manajerial*. Jakarta : Bina Aksara.

Silalahi, Ulber. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : Unpar Press.

Siswanto. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

_____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sutopo, Adi Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta : Bumi Aksara.

Suwantoro, Gamal. 2004. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta : Andi Offset.

Syakir, Syaikh Ahmad. 2014. *Mukhtashar Tafsir Ibnu Katsir*. Jakarta : Darus Sunah.

Syani, Abdul. 1987. *Manajemen Organisasi*. Jakarta : PT. Bina Aksara.

Terry, George R, dan Lasle W, Rue. 1992. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 1995. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta : Andi Offset.

Winardi. 2000. *Asas-asas Manajemen*. Bandung : Mandar Maju.

Yoeti, Oka A.1996. *Pemasaran Pariwisata*. Bandung : Angkasa.

Zuriah, Nurul. 2009. *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara.

Referensi Jurnal

Kalebos, Fatmawati. 2016. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Daerah Desa Wisata Kepulauan*. Vol.4 No. 3

Karundeng, Feibe Permatasari. 2013. *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Sharron Wanea Manado*. Vol. 1 No. 3

Normasari, Selvy. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan*. Vol. 6 No. 2

Qomariah, Nurul. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur)*. Vol.10 No. 1

Soebiyanto, Ugy. 2009. *Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana Trasportasi Terhadap Kepuasan Wisatawan*. Vol. 4 No. 1.
Diambil dari :jurnal pemasaran .petra. ac.id/
index.php/mar/article/download/18082/17990

Yasin, Achmad. 2017. “*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT. Safina AsSalam Tour Gabut Kalimantan Selatan*”. Dalam jurnal Ekonomi Bisnis Vol 3 No. 2

Referensi Skripsi

Fuad, M. A. Pelayanan Biro Wisata Parikesit Tour Semarang Dalam Peningkatan Religius Wisatawan. Semarang : UIN Walisongo, 2014.

Referensi Internet

Ahira, A. 2010. *Pengertian Biro Perjalanan Wisata dan Aktivitasnya*. Dis. (serialonline), Feb, [cited 2011 Feb 17]. Diambil dari : URL:<http://www.anneahira.com>

Lampiran 1

Wawancara

1. Draf Wawancara Ketua Pusat Pengembangan Bisnis UIN Walisongo Semarang Bapak Choirul Huda, M.Ag
 - a. Bagaimana sejarah berdirinya Pusat Pengembangan Bisnis Divisi Walisongo *Tour & Travel* UIN Walisongo Semarang ?
 - b. Apa visi, misi, dan tujuan Pusat Pengembangan Bisnis Divisi Walisongo *Tour & Travel* UIN Walisongo Semarang ?
 - c. Bagaimana struktur organisasi Pusat Pengembangan Bisnis Divisi Walisongo *Tour & Travel* UIN Walisongo Semarang ?
 - d. Bagaimana manajemen pelayanan yang ada di Pusat Pengembangan Bisnis Divisi Walisongo *Tour & Travel* UIN Walisongo Semarang ?
 - e. Apa saja sarana dan prasarana dalam kegiatan KKL di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 ?
 - f. Bagaimana pembiayaan dalam kegiatan KKL ini ?
 - g. Bagaimana perencanaan dalam kegiatan KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 ?
 - h. Apakah pelaksanaan kegiatan KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 berjalan sesuai rencana yang sudah dibuat ?

- i. Bagaimana pengorganisasian dalam kegiatan KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 ?
 - j. Bagaimana penyelenggaraan dalam kegiatan KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 ?
 - k. Bagaimana pengawasan dalam kegiatan KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 ?
 - l. Bagaimana cara anda menegur ketika ada *tour leader* yang tidak sesuai dengan menjalankan tugasnya dan tanggung jawabnya ?
 - m. Bagaimana cara meningkatkan pelayanan kepada peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 ?
2. Draf wawancara karyawan Pusat Pengembangan Bisnis Divisi Walisongo *Tour & Travel* Kak Latif (*Marketing Walisongo Tour & Travel*)
- a. Bagaimana cara anda melayani mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 ?
 - b. Bagaimana perihal armada, akomodasi, konsumsi yang digunakan untuk mahasiswa peserta kegiatan KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 ?

- c. Apa hambatan yang sering muncul saat kegiatan KKL berlangsung ?
 - d. Bagaimana pendapat anda tentang *tour leader* yang selalu disalahkan jika kegiatan KKL tidak berjalan dengan *schedule* ?
3. Draf wawancara dosen pembimbing lapangan KKL Jakarta-Bandung Bapak Dr. Hatta Abdul Malik, M.S.I
- a. Bagaimana kesan Bapak saat mengikuti kegiatan KKL ?
 - b. Apakah para *tour leader* sudah menjalankan tugasnya dengan baik ?
 - c. Apakah jadwal kegiatan KKL sudah seperti yang direncanakan ?
 - d. Bagaimana cara Bapak menyikapi hal-hal yang tidak sesuai dengan jadwal kegiatan KKL ?
4. Draf wawancara mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang 2017, Lis Suryanti dan Lishana Fitri Jurusan MD Angkatan Tahun 2014.
- a. Apakah anda tau jika UIN Walisongo Semarang mempunyai biro perjalanan wisata ?
 - b. Apa yang anda ketahui tentang Walisongo *Tour & Travel* ?
 - c. Apa yang anda ketahui tentang biro perjalanan wisata ?
 - d. Apa yang anda ketahui tentang KKL ?
 - e. Menurut anda bagaimana pelayanan yang anda rasakan saat mengikuti kegiatan KKL Jakarta-Bandung Semester Gasal tahun 2017/2018 ?

- f. Apakah anda sudah merasakan bahwa *Walisongo Tour & Travel* sudah melayani dan membuat kegiatan KKL anda merasa senang dan berkesan ?
 - g. Apakah anda sudah puas mengenai pelayanan *Walisongo Tour & Travel* ?
 - h. Apakah menurut anda, apa yang perlu diperbaharui terhadap sistem pelayanan *Walisongo Tour & Travel* ?
 - i. Bagaimana perasaan anda setelah mengikuti kegiatan KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 ?
5. Draf wawancara mahasiswa peserta KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang 2017, Rofiqoh Amaliyah Jurusan PMI Angkatan Tahun 2014.
- a. Apakah anda tau jika UIN Walisongo Semarang mempunyai biro perjalanan wisata ?
 - b. Apa yang anda ketahui tentang *Walisongo Tour & Travel* ?
 - c. Apa yang anda ketahui tentang KKL ?
 - d. Menurut anda bagaimana pelayanan yang anda rasakan saat mengikuti kegiatan KKL Surabaya-Malang Semester Gasal tahun 2017/2018 ?
 - e. Apakah anda sudah merasakan bahwa *Walisongo Tour & Travel* sudah melayani dan membuat kegiatan KKL anda merasa senang dan berkesan ?

- f. Apakah anda sudah puas mengenai pelayanan Walisongo *Tour & Travel* ?
- g. Apakah menurut anda, apa yang perlu diperbaharui terhadap sistem pelayanan Walisongo *Tour & Travel* ?
- h. Bagaimana perasaan anda setelah mengikuti kegiatan KKL Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Semester Gasal tahun 2017/2018 ?

Lampiran 2

Gambaran Kantor Pusat Penembangan Bisnis UIN Walisongo Semarang



PUSAT PENGEMBANGAN BISNIS
UIN WALISONGO

Biro perjalanan wisata
WALISONGO
Umroh & Haji

PAKET UMROH

- UMROH REGULER (9 hari, 12 hari)
- UMROH PLUS (Aqsa, Turki, Mesir, Eropa, dll)
- UMROH RAMADHAN

Jl. Walisongo No. 3 - 5 Ngaliyan Semarang
Telp. (024) 7604554 ext. 156 / Fax. (024) 760 7292
Hp. 081390 308 010 / 085 71 300 3467
email: pusatbisnis@walisongo.ac.id

PUSAT PENGEMBANGAN BISNIS
UIN WALISONGO

Walisongo TOUR & TRAVEL

- WISATA DOMESTIK
- WISATA UMUM
- WISATA INTERNASIONAL
- WISATA RELIGI
- WISATA ZIARAH
- WISATA KIDS FUN
- WISATA EDUKASI
- STUDI TOUR, KKL, KUNJUNGAN KERJA

Jl. Walisongo No. 3 - 5 Ngaliyan Semarang
Telp. (024) 7604554 ext. 156 / Fax. (024) 760 7292
Hp. 081390 308 010 / 085 71 300 3467
email: pusatbisnis@walisongo.ac.id

Gambaran Kegiatan KKL Rombongan Jakarta-Bandung

(Masjid Istiqlal Jakarta)



(KEMENAG RI Jakarta)



Lampiran 3

**JADWAL RANGKAIAN KEGIATAN KKL FAKULTAS
DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN WALISONGO SEMARANG
SEMESTER GASAL TAHUN 2017/2018**

No	Tanggal	Kegiatan	Penanggungjawab
1	5 s/d 6 Juni 2017	Pendaftaran KKL	Kasubag AKA
2	20 Juni 2017	Pengumuman Peserta dan DPL KKL	Panitia
3	13 November 2017	Pembekalan	Panitia
4	15 s/d 18 November	Pelaksanaan KKL	Panitia
5	24 November 2017	Pengumpulan Laporan KKL	Peserta
6	1 Desember 2017	Pengumpulan Nilai KKL	Kasubag AKA
7	23 Januari 2017	Yudisium / Penilaian	Kasubag AKA

ITINERARY

KULIAH KERJA LAPANGAN JAKARTA – BANDUNG

Hari I

- 15.00 : Perpisahan pemberangkatan dan perjalanan menuju Jakarta
- 15.30 : Perjalanan menuju Jakarta
- 19.00 : Makan malam di Local Restaurant (RM. Pringjajar Pemalang)
& shalat
- 21.00 : Melanjutkan perjalanan ke Jakarta
- 03.30 : Transit di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta

Hari II

- 05.00 : Mandi, shalat dan makan pagi di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta
- 07.00 : Perjalanan menuju tempat kunjungan pertama sesuai Jurusan
- 08.30 : Kunjungan dimasing-masing lokasi kunjungan
- 12.30 : Makan siang (box) dan shalat di Masjid Istiqlal
- 15.00 : Prosesi kunjungan di Masjid Istiqlal
- 17.00 : Melanjutkan perjalanan ke Bandung dan makan malam
- 22.00 : *Check in* hotel dan istirahat/*Free Program*

Hari III

05.00 : Shalat subuh, mandi dan makan pagi di restoran hotel

08.00 : Perjalanan ke TWA Tangkuban Perahu Bandung

09.00 : Wisata di TWA Tangkuban Perahu Bandung

11.30 : Makan siang dan shalat

13.00 : Wisata ke Floating Market Bandung

14.30 : Perjalanan ke Cibaduyut

16.00 : Belanja di pusat oleh-oleh Cibaduyut

18.30 : Shalat dan makan malam di Local Restaurant

20.00 : Perjalanan Pulang Ke Semarang

Hari IV

04.00 : Diharapkan sudah tiba di Semarang dengan membawa ilmu dan kenang-kenangan indah selama di Jakarta Bandung bersama Walisongo
Tour & Travel

ITINERARY

KULIAH KERJA LAPANGAN SURABAYA – MALANG

Hari I

- 15.00 : Persiapan Pemberangkatan ke Surabaya
- 15.30 : Perjalanan menuju Surabaya
- 19.30 : Makan malam di Rumah Makan Rembang dan shalat
- 21.00 : Melanjutkan perjalanan ke Surabaya

Hari II

- 02.00 : Tiba di Hotel Grace Setia Surabaya untuk transit, mandi dan makan pagi
- 07.00 : Perjalanan ke tempat kunjungan (sesuai jurusan)
- 09.00 : Kunjungan I (sesuai lokasi)
- 12.00 : Makan siang dan shalat
- 13.00 : Kunjungan II Masjid Al-Akbar Surabaya untuk semua jurusan
- 15.00 : Perjalanan ke Batu Malang
- 19.00 : *Check In* Hotel, mandi dan makan malam

Hari III

- 05.00 : Mandi, shalat, makan pagi dan *Check Out* Hotel
- 08.00 : Perjalanan menuju Agro Wisata Petik Apel
- 09.00 : Menikmati sensasi petik apel sendiri di Agrowisata Petik Apel
- 11.00 : Istirahat, shalat dan makan siang
- 13.30 : Wisata di Labirin dan Air Terjun Coban Rondo
- 16.30 : Perjalanan Pulang ke Semarang
- 18.00 : Makan malam di Rumah Makan Pandansari Pujon

Hari IV

04.00 : Diharapkan sudah tiba di Semarang dengan membawa ilmu dan kenang-kenangan indah selama di Surabaya – Malang bersama Walisongo *Tour & Travel*.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
WALISONGO SEMARANG**

Jl. Walisongo No. 3-5 Telp. (024) 7604554 Fax. 7601293 Semarang 50185
Website: www.walisongo.ac.id

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

Nomor : B-613/Un.10.0/P5/KS.1.01/11/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahman El Junusi, SE., MM.
NIP : 196911182000031001
Pangkat/Golongan : IV/A
Jabatan : Kepala Pusat Pengembangan Bisnis

Denagan ini menerangkan bahwa:

Nama : Cania Ayu Maha Restu
No. Mahasiswa : 1401036114
Program/Tingkat : S 1
Perguruan Tinggi : UIN Walisongo Semarang
Alamat Perguruan Tinggi : Jl. Walisongo No. 3-5 Semarang

Berdasarkan surat yang masuk pada tanggal 5 oktober 2018 tentang permohonan ijin riset, maka bersama ini kami selaku pusat pengembangan bisnis menyatakan bahwa nama tersebut diatas, telah melakukan riset di pusat pengembangan bisnis UIN Walisongo Semarang dari mulai tanggal 10 Juli 2018 sampai tanggal 16 November 2018.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 16 November 2018



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Cania Ayu Maha Restu
2. NIM : 1401036114
3. TTL : Demak, 9 Maret 1996
4. Alamat : Jalan Bukit Seroja V Block E No. 164
Rt.06/Rw.022 Sendangmulyo, Kec. Tembalang,
Kota Semarang. Kode pos : 50272
5. No. Hp : 083838050245
6. E-mail : caniamaharestu@gmail.com
7. Pendidikan :
 - a. TK Sendangmulyo Semarang 1999 - 2001
 - b. SDN Sendangmulyo 05 Semarang 2001 - 2007
 - c. MTsN 1 Semarang 2007 - 2011
 - d. MAN 1 Semarang 2011 - 2014
 - e. UIN Walisongo Semarang 2014 - 2018